

Hyvät käytännöt monikulttuurisessa mielenterveystyössä

Sosiaalialan koulutusohjelma,
sosionomi
Opinnäytetyö
12.11.2007

Asta Puupponen
Ulla Raike
Katja Rastas

Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto
Sosiaalialan koulutusohjelma		Sosionomi AMK
Tekijä/Tekijät		
Asta Puupponen, Ulla Raike ja Katja Rastas		
Työn nimi		
Hyvät käytännöt monikulttuurisessa mielenterveystyössä		
Työn laji	Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö	Syky 2007	45 + 1 liite
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa hyviä käytäntöjä monikulttuurisessa mielenterveystyössä. Työn tuloksia on tarkoitus hyödyntää jakamalla tietoa hyvistä käytännöistä kaikille mielenterveysalan toimijoille. Toteutimme opinnäytetyömme yhteistyössä Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskuksen ulkomaalaisten kriisipalvelun työntekijöiden kanssa.</p> <p>Tiedonkeruumenetelmänä käytimme työssämme avointa haastattelua. Haastattelimme kaikkia viittä SOS-keskuksen ulkomaalaisten kriisipalvelun työntekijää. Litteroinnin jälkeen teemoittelimme aineiston ja analysoimme sitä sisällönanalyysin avulla puhtaasti aineistolähtöisesti.</p> <p>Tuloksia saimme neljästä eri teemasta; asiakaslähtöisyys, kulttuuri, maahanmuuttajuus ja tulkin käyttö. Tulokset todistavat, kuinka tärkein monikulttuurisen asiakassuhteen elementti on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan asiantuntijuuden kunnioittaminen. Toinen tärkeä huomioonotettava asia monikulttuurisessa mielenterveystyössä on maahanmuuttajuuden vaikutukset ja sopeutumisprosessin tunteminen. Maahanmuuttajuus vaikuttaa asiakkaan identiteettiin voimakkaasti ja sopeutumisprosessin ymmärtäminen on sekä työntekijälle, että asiakkaalle hyödyksi. Haastateltavilla oli hieman eriäviä käsityksiä kulttuurin vaikutuksesta asiakassuhteeseen. Jotkut olivat sitä mieltä, että kulttuureista pitää tietää etukäteen, toiset taas pitivät asiakaslähtöisyyttä avaimena kulttuurierojen ymmärtämiselle. Kaikki korostivat kuitenkin yksilön huomioimista ja stereotyyppisten käsitysten välttämisen tärkeyttä. Tulkin käyttö koettiin edellytykseksi onnistuneelle asiakassuhteelle. Haastateltavat pitivät tulkin käyttöä aluksi haastavana, mutta myös antoisana tapana työskennellä erikielisen asiakkaan kanssa.</p> <p>Haastattelimme vain SOS-keskuksen työntekijöitä, mutta tulosten yleisluontoisuuden vuoksi ne ovat yleistettävissä myös muuhun monikulttuuriseen mielenterveystyöhön ja mahdollisesti myös kaikkeen monikulttuuriseen sosiaalialan työhön. Tuloksien perusteella voimme todeta, että monikulttuurisen mielenterveystyön onnistuminen on ennen kaikkea asennekysymys. Monet kulttuuriin ja työntekijän omaan kompetenssiin liittyvät pelot ovat usein turhia.</p>		
Avainsanat		
maahanmuutto, mielenterveys, monikulttuurisuus, asiakaslähtöisyys		



Degree Programme in Social Services		Degree Bachelor of Social Services
Author/Authors Asta Puupponen, Ulla Raike and Katja Rastas		
Title Good Practices of Multicultural Mental Health Work		
Type of Work Final Project	Date Autumn 2007	Pages 45 + 1 appendix
<p>ABSTRACT</p> <p>The objective of this study was to examine good practices of multicultural mental health work. The purpose of this study was to produce information about common methods for working with clients with mental health problems to share with all the workers in the field of mental health care. This final project was produced in cooperation with The SOS Center of The Finnish Association for Mental Health.</p> <p>As for methods to collect the information we used open interview. The study was qualitative. We interviewed five workers, who work with foreigners in The SOS Center of The Finnish Association for Mental Health. The analysing method of this study was content analysis.</p> <p>We received results within four themes: culture, immigrant identity, use of an interpreter and client oriented approach. The results showed that the most important element in successful client relationship was client oriented approach and respect for the clients' expertise of their own situation. An other important element in multicultural mental health work was the knowledge of the immigration process and how a person was affected by immigration itself. Immigration had a strong influence on clients' identity and understanding the immigration process was helpful for both the worker and the client. Some workers thought that it was important to know about different cultures in advance. Other workers considered more important to work in a client oriented way and learn about the culture from the client during the process. All the workers wanted to emphasise how important it was to treat the client as an individual and to avoid cultural stereotyping. Workers considered it challenging to use an interpreter with their client but told that it would be impossible to work effectively without one.</p> <p>The results of this study mostly comprise practices of interaction with the client. Therefore the results can be used in all multicultural mental health work and also in multicultural social work in general. Results of this study may indicate that the biggest challenge of effective client relationship in multicultural mental health work is attitude. Most fears that the worker has about cultural competence and cultural differences are usually unnecessary.</p>		
Keywords immigration, mental health, multiculturalism, client oriented approach		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KULTTUURISESTI PÄTEVÄ SOSIAALIALAN TYÖ	2
2.1 Haasteet kulttuuriselle pätevyydelle	2
2.2 Työntekijän asenne	3
2.3 Työntekijän tarvitsema tieto	5
2.4 Työntekijän tarvitsema taito	6
2.5 Kulttuurisesti pätevä organisaatio	8
3 MONIKULTTUURINEN MIELENTERVEYSTYÖ	9
3.1 Mielenterveystyö	9
3.2 Monikulttuurisuus mielenterveystyössä	11
4 SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA	12
4.1 Suomen Mielenterveysseuran toimintalinjat	13
4.2 Mielenterveyspalveluiden linja	14
4.3 Ulkomaalaisten kriisipalvelut	14
5 HYVÄT KÄYTÄNNÖT JA HILJAINEN TIETO	16
5.1 Hyvän käytännön määritelmä	16
5.2 Hyvien käytäntöjen toimivuus	17
5.3 Hiljainen tieto	18
5.4 Oma näkökulmamme hyviin käytäntöihin	19
6 TUTKIMUSKYSYMYS	20
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
7.1 Tutkimusmenetelmänä avoin haastattelu	21
7.2 Haastattelujen toteutus ja purku	22
7.3 Analysointi	24
8 TULOKSET	27
8.1 Maahanmuuttajuus	27
8.1.1 Identiteetin tukeminen	27
8.1.2 Sopeutumisprosessi	28
8.2 Kulttuuri	29
8.3 Tulkin käyttö	30
8.4 Asiakaslähtöisyys	31
8.4.1 Luottamus ja avoimuus	31
8.4.2 Asiakkaan asiantuntijuus	32
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET KYSYMYKSET	35
10.1 Luotettavuus	35
10.2 Eettisyys	38
11 POHDINTA	40
LÄHTEET:	43
KIRJALLISUUTTA	45
Liite1	

1 JOHDANTO

Monikulttuurinen mielenterveystyö on maahanmuuttajuuteen liittyvien prosessien takia haastavampaa kuin valtaväestön kanssa tehtävä mielenterveystyö. Maahanmuuttajilla on kuitenkin oikeus samoihin palveluihin kuin valtaväestölläkin. Valitsimme aiheeksemme monikulttuurisen mielenterveystyön, koska se on maahanmuuton lisääntyessä yhteiskunnallisesti ajankohtainen kysymys. Maahanmuuttajien sopeutuminen Suomeen on kansantaloudellisesti ja yhteiskunnallisesti merkittävä asia. Väestön ikääntyessä tarvitsemme työkykyisiä kansalaisia työelämän kasvaviin tarpeisiin. Ei voida kuitenkaan ajatella, että ulkomailta tulevat ihmiset olisivat valmiiksi sopeutuneita, koulutettuja ja valmiita aloittamaan työnteon. Maahanmuuttajat tarvitsevat tukea päästäkseen alkuun. Maahanmuutto itsessään on riski mielenterveydelle. Siksi mielenterveystyön kentällä tulee olla osaamista kohdata myös muista kulttuureista tulevia asiakkaita. Kiinnostusta aiheeseen lisää myös sen tuoreus. Painopiste monikulttuurisuuteen liittyvässä kirjallisuudessa on haasteissa ja ratkaisuja on lähinnä ulkomailta tulevassa kirjallisuudessa. Haluamme työmme avulla kerätä toimivia ratkaisumalleja monikulttuuriseen mielenterveystyöhön Suomessa.

Yhteistyökumppaninamme on Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskus. Tavoitteenamme on haastattelujen avulla kerätä SOS-keskuksen työntekijöiltä tietoa hyvistä käytännöistä monikulttuurisessa mielenterveystyössä ja tuottaa tietoa SOS-keskuksen ulkomaalaisten kriisipalveluita tarjoavien työntekijöiden osaamisesta hyödynnettäväksi sosiaalialan toimijoille. Resurssien salliessa kokoamme tuloksista opasvihkon, jotta saamamme tieto olisi helposti hyödynnettävissä. SOS-keskus on ollut aloittamassa ulkomaalaisille tarjottavien palveluiden kehittämistä jo 1980-luvun lopulta lähtien. SOS-keskuksen työntekijöillä on takanaan pitkä työkokemus työskentelystä monikulttuurisen asiakaskunnan kanssa. Koemme työmme tärkeäksi, koska sen avulla hiljainen tieto voi muuttua näkyväksi ja muiden hyödynnettäväksi myös Suomen Mielenterveysseuran ulkopuolella. Hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisessä hyödynnämme hyvien käytäntöjen elementtejä. Hyvät käytännöt ovat uusi työn kehittämisen väline, jonka avulla hiljaista tietoa voidaan muuttaa näkyviksi toimintamalleiksi ja jakaa eteenpäin. Työssämme etsimme hyviä käytäntöjä avoimen haastattelun ja sisällönanalyysin avulla. Lopuksi vertaamme tuloksiamme myös aiempiin tutkimuksiin sosiaalialan kulttuurisesta pätevyydestä.

2 KULTTUURISESTI PÄTEVÄ SOSIAALIALAN TYÖ

Floridan yliopiston (Florida International University - School of Social Work) apulaisprofessori Miriam Potocky-Tripodi on omien lapsuuden kokemustensa innoittamana tehnyt kattavan yleisteoksen maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä kaikille sosiaali- ja terveysalan työntekijöille. Opas käsittelee laajasti kulttuurin merkitystä sosiaali- ja terveysalan työssä. Potocky-Tripodi kirjoittaa kulttuurisesti pätevästä sosiaalialan työstä (culturally competent social work practice). Hänen mukaansa kulttuurisesti pätevä sosiaalialan työ koostuu asenteista, uskomuksista, tiedoista ja taidoista. Työn päämääränä on työskennellä tehokkaasti toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan kanssa. Kulttuurinen pätevyys (cultural competence) koostuu etnisestä herkkyydestä, kulttuurisesta tiedostamisesta ja menetelmien tehokkuudesta. (Potocky-Tripodi 2002: 123-124.)

2.1 Haasteet kulttuuriselle pätevyydelle

Maahanmuutto on itsessään riski mielenterveydelle. Maahanmuuttoprosessiin liittyvät stressitekijät asettavat maahanmuuttajan alttiiksi mielenterveyden häiriöille etenkin jos muutto tapahtuu pakolaisuuteen perustuen. Monikulttuuriseen mielenterveystyöhön vaikuttavat kolme suurinta tekijää ovat maahanmuuttoprosessi, kulttuuriset tekijät ja yleiset mielenterveysongelmien esiintymismuodot väestössä. (Potocky-Tripodi 2002: 256.)

Jokaisessa maahanmuuttoprosessin vaiheessa on omat stressitekijänsä. Valmistautumiseen ja uuteen maahan saapumiseen liittyy perheenjäsenten, ystävien, kodin ja tutun ympäristön menetys. Tähän vaiheeseen voi liittyä traumaattisia kokemuksia kuten sotaa, kidutusta tai muita vainon ilmentymiä. Muuttovaihe on yleensä vaikeampi kokemus pakolaiselle ja laittomalle siirtolaiselle, kuin työn perässä muuttavalle. Pakolaisella ja laittomalla siirtolaisella on usein kokemuksia jatkuvasta epävarmuudesta, vaarallisesta matkareitistä ja nälästä, joskus jopa vuosien ajalta. Uudelleen suuntaamisen vaiheessa maahanmuuttajan täytyy hyväksyä aikaisemmat menetykset ja alkaa sopeutua uuteen ympäristöön ja yhteisöön. Yksi iso menetys melkein kaikilla maahanmuuttajilla on sosioekonomisen statuksen menetys. Sopeutumiseen liittyvät stressitekijät sisältävät muun muassa kieliongelmia, eristäytymistä, perheen sisäisiä konflikteja ja syrjäytymiskokemuksia. Akkulturaatiostressi, toisin sanoen kulttuurisokki, aiheuttaa stressikäyttäytymistä,

joka ilmenee ahdistuneisuutena, masennuksena, vieraantuneisuuden tunteena ja identiteettihämmennyksenä. Työntekijän työtä helpottaa, jos hän tuntee maahanmuuttoprosessin vaiheet ja sen, kuinka prosessi vaikuttaa ihmisiin henkisesti. Siihen, aiheuttavatko stressitekijät mielenterveysongelmia, vaikuttaa myös henkilön historia lähtömaassa, demografiset piirteet sekä henkilökohtaiset ja sosiaaliset resurssit. (Potocky-Tripodi 2002: 257-260.)

Maahanmuuttoprosessin lisäksi kulttuuriset tekijät vaikuttavat monikulttuuriseen mielenterveystyöhön. Kulttuuri vaikuttaa mielenterveyden määritelmään, diagnosointiin ja oireiden ilmaisuun, kommunikaatiotyyleihin ja palveluiden käyttötapaan. Kulttuurisidonnaiset uskomukset vaikuttavat käsitykseen normaalista ja epänormaalista, käsitykseen sopivista hoitomuodoista, avunhankintakäyttäytymiseen ja siihen kuinka henkilö suhtautuu mielenterveyspalveluihin. Monissa kulttuureissa ei erotella fyysistä ja psyykkistä terveyttä toisistaan. Jollekin maahanmuuttajalle mielenterveyden idea voi olla täysin vieras. Joissakin kulttuureissa taas terveysongelmat rinnastetaan yliluonnollisiin ja maagisiin voimiin. Ajatus puhua ventovieraalle ihmiselle omista ongelmistaan voi tuntua maahanmuuttajasta aivan kummalliselta. On olemassa universaaleja oireita kuten unettomuus, huoli, itkuisuus, voimattomuus ja syömättömyys. Diagnoosit kuitenkin eroavat eri puolilla maailmaa. On myös olemassa kulttuurisidonnaisia tapoja ilmaista kärsimystä. Kommunikaatiotyylit eroavat muun muassa suorudessa, tunteiden näyttämisessä ja mielipiteen ilmaisussa. Erot kommunikaatiotyyleissä voivat aiheuttaa väärintymmärryksiä, vääriä diagnooseja ja tehottomuutta palvelun toteutuksessa. Maahanmuuttajien keskuudessa esiintyy mielenterveyspalveluiden alikäyttöä, palvelun keskeyttämistä ja lykkäämistä enemmän kuin valtaväestössä. Tämä johtuu käytännön esteistä, tiedon puutteesta tai halusta käyttää kulttuurisesti mielekkäämpiä palveluita. Joskus mielenterveyspalvelut voivat edustaa maahanmuuttajalle myös poliittista kontrollia. (Potocky-Tripodi 2002: 260- 264.)

2.2 Työntekijän asenne

On todennäköistä, että jokaisella työntekijällä on jonkinasteisia ennakkoluuloja muita etnisiä ryhmiä kohtaan. Kulttuurisesti pätevä sosiaalialan työ lähtee siitä, että työntekijä tunnistaa omat asenteensa. Tämä voi olla auttajalle vaikea tehtävä, mutta on hyvä muistaa, että ihmistyö ei ole koskaan arvovapaata tai neutraalia. Kulttuurinen itsetuntemus ja

oman etnisen identiteetin hyväksyminen vievät joustavampaan ja avoimempaan työskentelyyn toisen etnisen ryhmän kanssa sekä vähentävät työntekijän negatiivisia reaktioita ja tuomitsevia asenteita. (Potocky-Tripodi 2002: 131.)

Ensiaskel kohti kulttuurisesti pätevää asennoitumista on tutustuminen omaan etniseen alkuperäänsä ja historiaansa. Työntekijä voi tutustua perheensä historiaan ja tarkastella, kuinka etniseen vähemmistö- tai enemmistöryhmään kuuluminen on auttanut tai hankaloittanut esi-isien elämää. Työntekijä tulee tätä kautta tietoiseksi siitä, kuinka oma etninen tausta vaikuttaa omiin mielipiteisiin normaalista sekä auttamisprosessista ja kuinka sorto, rasismi, syrjintä vaikuttavat omaan persoonaan ja itseen ammatillisesti. Tieto omasta kommunikaatiotyylistä ja siitä, kuinka se vaikuttaa asiakkaisiin, on olennaista. Seuraavaksi työntekijän tulisi tunnistaa ja erotella omia negatiivisia asenteita, uskomuksia ja käyttäytymistä muita etnisiä ryhmiä kohtaan. Tämä ei ole helppo tehtävä, mutta tunnistaminen on välttämätön ensiaskel omien asenteiden muuttamisessa. Kun on tunnistanut omat negatiiviset asenteensa ja käyttäytymismallinsa, voi alkaa kääntää ajatustaan ja tuntemuksiaan kohti kulttuurierojen arvostamista ja kunnioittamista. Kulttuurisesti pätevä työntekijä ei tuomitse kulttuurieroja. Poikkeus on kuitenkin tilanne, jossa kulttuurinen normi vahingoittaa jotakuta. Kaikkea ei voi hyväksyä. Sosiaalialan työntekijän eettinen velvollisuus on puuttua tällaiseen tilanteeseen ja saada vahingollinen toiminta loppumaan. (Potocky-Tripodi 2002: 131- 135, 142- 143.)

Asenteiden muuttaminen vaatii tietoista ja tavoitteellista toimintaa. Prosessia auttaa eteenpäin, jos on tekemisissä toisten kulttuurien edustajien kanssa työssä ja vapaaajalla. Kulttuurierojen arvostamiseen ja kunnioittamiseen kuuluu suoraan auttamisprosessiin liittyvien asiakkaan odotusten kunnioitus. Tähän kuuluvat asiakkaan uskonnolliset ja hengelliset uskomukset terveydestä ja mielenterveydestä, auttamisverkostot asiakkaan omassa etnisessä yhteisössä ja asiakkaan yhteisölle tyypilliset auttamisen menetelmät. Kulttuurisesti pätevässä työssä tulee tunnustaa, että sosiaalitieteilijöiden ja sosiaalialan ammattilaisten kehittämät menetelmät eivät välttämättä sovi asiakkaalle kaikin parhaiten. Mahdollisimman tehokkaan työskentelyn saavuttamiseksi tulee olla avoin myös perinteisille ja vaihtoehtoille avun muodoille. Myös sosiaalinen oikeudenmukaisuus on vahvasti mukana kulttuurisesti pätevässä työssä. Työntekijän tulee ymmärtää, että vähemmistöryhmään kuuluvan asiakkaan ongelmat eivät välttämättä johdu vain hänestä itsestään, jolloin intervention täytyy kohdistua myös ympäröivän yhteiskunnan epäkohtiin. Kulttuurisesti pätevä työntekijä tunnistaa omat rajoituksensa.

Työntekijän pitäisi pystyä huomaamaan, jos omat negatiiviset asenteet haittaavat työskentelyä ja suhtautumista asiakkaaseen. Tällaisessa tilanteessa työntekijä voi pyrkiä kehittämään kulttuurista pätevyyttään konsultoimalla asiasta esimiestään tai työtovereitaan. Jos asenteiden muuttaminen ei onnistu, tulisi asiakas ohjata sopivamman auttajan huomaan. (Potocky-Tripodi 2002: 135- 136.)

2.3 Työntekijän tarvitsema tieto

Kulttuurisesti pätevä sosiaalialan työntekijä tarvitsee tietoa eri sosiaalialan teorioista, itsestään, etnisten ryhmien luonteesta, ympäristön vaikutusmekanismeista ihmisiin, perusteet kulttuurisesta sosiaalityöstä ja käytännön kokemusta eri menetelmistä. Erityisen tärkeitä ovat teoriat, jotka käsittelevät etnisyyttä, kulttuuria, akkulturaatiota, ennakkoluuloja ja syrjintää. Lisäksi on hyvä tuntea teoriaa ihmisen käyttäytymisestä. Laajan teoriapohjan tunteminen auttaa valitsemaan asiakkaalle sopivimman intervention. Tämä vaatii kriittistä ajattelua siitä, miten teoria on syntynyt, mihin tarpeeseen ja missä olosuhteissa. Lisäksi tulisi tuntea teoriaan liittyvä ihmiskäsitys ja teorian käyttökelpoisuus omassa työskentelyssä. On hyvä arvioida eri menetelmien vahvuudet ja heikkoudet tiettyjen ongelmien, asiakkaiden ja tilanteiden kanssa. (Potocky-Tripodi 2002: 137- 141.)

Kulttuurisesti pätevä työntekijä tarvitsee tietoa asiakkaan etnisen ryhmän demograafisista piirteistä, kulttuuriperinnöstä, historiasta sekä kulttuurisista arvoista, normeista ja uskomuksista. Tämä tieto antaa työntekijälle mahdollisuuden arvioida menetelmien käyttökelpoisuutta kyseisen etnisen ryhmän kohdalla. Tieto antaa mahdollisuuden arvioida sitä, mitkä tekijät asiakkaan elämässä vaikuttavat itse ongelmaan. Tietoa kulttuurista voi hankkia kirjoista, kulttuuritulkeilta, ja tarkkailemalla sekä osallistumalla etnisen ryhmän yhteisiin tapahtumiin. Ympäristön vaikutus on hyvä ottaa huomioon. Työntekijä voi arvioida, miten etnisen ryhmän jäseniin vaikuttavat ympäröivät sosiaaliset voimat eri tasoilla, kuten perhe, ryhmä, järjestäytynyt yhteisö ja yhteiskunta. Kuinka ympäröivän yhteiskunnan asenteet ja käyttäytyminen ovat vaikuttaneet yhteisöön sekä historiasa, että nykypäivänä. Kun tutustuu etnisen ryhmän erityispiirteisiin, täytyy muistaa, että yksilöiden ja perheiden välillä on eroja. Asiakas voi itse kertoa, kuinka vahvasti etniset piirteet vaikuttavat hänessä itsessään ja perheessään. (Potocky-Tripodi 2002: 143- 147.)

Asiakkaan ymmärtämisen lisäksi työntekijän tulisi ymmärtää, että yleiset sosiaalialan menetelmät ovat aina kulttuurisidonnaisia. Sosiaalityön juuret ovat suurimmalta osin länsimaaisessa yhteiskunnassa, joten niihin liittyy myös länsimaiset käsitykset yksilöstä ja yhteiskunnasta. Tätä kautta ihmisen käyttäytyminen voidaan tulkita epänormaaliksi, vaikka se olisi hänen oman etnisen ryhmänsä sisällä normaalia. Erityisesti mielenterveyden kentällä tehdään helposti yli-diagnosointia. Ongelmia nähdään siellä, missä niitä ei oikeasti ole. (Potocky-Tripodi 2002: 147- 151.)

2.4 Työntekijän tarvitsema taito

Asiakkuusprosessi voidaan jakaa kuuteen eri vaiheeseen:

1. sitoutuminen
2. ongelman määrittely ja arviointi
3. tavoitteiden asettaminen ja sopimuksen tekeminen
4. intervention toteuttaminen ja ohjaus
5. asiakassuhteen lopettaminen ja arviointi
6. seuranta

Jokaisessa vaiheessa työntekijä tarvitsee erilaisia taitoja onnistuakseen monikulttuurisessa asiakassuhteessa. Ensiaskel asiakkaan sitoutumisessa suhteeseen työntekijän kanssa on palvelun tarjoaminen asiakkaan haluamalla kielellä. Seuraava askel on voittaa asiakkaan epäluulo, epäluottamus ja jopa viha. Negatiiviset tunteet voivat liittyä historian etnisiin konflikteihin tai työntekijän rooliin viranomaisverkostossa. Positiivisella ja avoimella kommunikaatiolla päästään hyvään alkuun. Sitten työntekijän tulee sovittaa oma kieli ja kommunikaatiotyyli asiakkaalle sopivaksi. Lopuksi tärkeä taito luottamuksen saavuttamiseksi ja välittömän suhteen aikaansaamiseksi on jakaa asiakkaalle tietoa itsestään. Asiakkaalle voi antaa kuvan normaalista ihmisestä omine ongelmineen ja näin kumota työntekijän rooliin liittyvä yli-ihmisyyden myytti. (Potocky-Tripodi 2002: 152-157.)

Ongelman tunnistamis- ja arviointivaiheessa on hyvä saada esille asiakkaan näkemys ongelmasta. Kaikki eivät halua puhua ongelmistaan ventovieraille. Tällaisessa tilanteessa voi toimia etnograafinen haastattelutekniikka tai *sinä*-sanon välttäminen, jolloin asia-

kas voi puhua ongelmastaan ikään kuin ulkopuolisena. Määritelmän tulisi löytyä yhteisessä ymmärryksessä eikä työntekijän tulisi tyrkyttää omia ammatillisia tai kulttuurisia näkemyksiään ongelmasta. Pakolaisilla ja maahanmuuttajilla on usein myös useampi kuin yksi ongelma, jolloin kaikki asiat tulee ottaa käsittelyyn. Ennen kuin ongelman eteen aletaan työskennellä, on asiakkaalle selvitettävä palveluun liittyvät säännöt, rajoitukset ja toimintatavat. Työntekijän pitää varmistaa, että asiakas ymmärtää oikeutensa, salassapidon ja palveluiden toimintaperiaatteet. Tavoitteiden ja sopimuksen teossa asiakas on tärkein osallistuja. Työntekijä pitää huolen siitä, että tavoitteet ovat realistisia. Interventiovaihtoehtojen tulee olla monitasoisia, jos ongelmat ovat eri yhteiskuntatasojen välisiä ristiriitoja, kuten maahanmuuttajilla usein on. (Potocky-Tripodi 2002: 157- 167.)

Kulttuurisesti pätevässä sosiaalialan työssä on usein kaksoistavoite. Samalla pyritään parantamaan asiakkaan hyvinvointia ja purkamaan rakenteellisia esteitä hyvinvoinnille yhteiskunnan tasolla. Kulttuurisesti pätevät interventiot voivat työllistää sekä muodolliset että epämuodolliset auttamisen kanavat. Sosiaalialan ammattilaisten lisäksi asiakasta voivat auttaa esimerkiksi kansanparantajat, uskonnolliset johtajat, vertaisryhmät tai vapaaehtoiset työntekijät. Työntekijän tulee tunnistaa valtaerot itsensä ja asiakkaan välillä ja työskennellä niiden madaltamiseksi osallistamalla asiakasta interventioden toteuttamiseen. Voimaannuttavat menetelmät vähentävät hierarkiaa työntekijän ja asiakkaan välillä. Voimaannuttaminen on olennainen osa kulttuurisesti pätevää sosiaalialan työtä. Työntekijän on myös itse työskenneltävä vähentääkseen ennakkoluuloja ja syrjiviä käytäntöjä yhteiskunnassa. Intervention seuraaminen ja ohjaus sen edetessä on erityisen tärkeää silloin, kun kyseisestä menetelmästä ei ole kokemusta kyseisen asiakasryhmän kanssa. (Potocky-Tripodi 2002: 167- 174.)

Asiakassuhteen lopettaminen voi tulla ajankohtaiseksi kolmella tavalla: ongelma ratkeaa, eikä suhteelle ole enää tarvetta; työntekijä uskoo, että ei enää voi auttaa millään tavalla; asiakas putoaa palvelusta ennen ongelman ratkeamista. Jos asiakkuus joudutaan päättämään ilman ratkaisua, tulee asiakas ohjata oikean palvelun tai avun piiriin. Jos ongelma ratkeaa tai hoidosta on hyötyä, pitää onnistumiset käydä läpi ja tehdä näkyväksi sitä, miten asiassa edettiin. Tämä vahvistaa asiakkaan hallinnan tunnetta. Asiakkaan kanssa arvioidaan muutoksen merkittävyyttä. Asiassa on vielä työstettävää, jos muutos ei tunnu asiakkaasta merkittävältä. Loppuarvioinnin avulla työntekijä saa arvokasta tietoa menetelmän toimivuudesta asiakkaan etnisen ryhmän kohdalla. Asiakkuuden loppu-

essa on hyvä käsitellä lopettamiseen liittyvät tunteet ja suunnata katse tulevaisuuteen puhumalla myös jatkosta. Vähemmistöryhmien asiakkaat putoavat keskimääräistä useammin asiakkuudesta ennen tavoitteiden saavuttamista. Syyt voivat liittyä organisaation kulttuurimuureihin tai työntekijän kulttuuriseen pätemättömyyteen. Putoamiseen vaikuttavat myös käytännön ongelmat, kuten kulkemisvaikeudet, maksuvaikeudet tai hankaluudet saada lapsille hoitopaikkaa. Kun asiakas putoaa systeemistä kesken kaiken, tulee toimipaikan tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioida kriittisesti. (Potocky-Tripodi 2002: 174- 179.)

Kulttuurinen pätevyys kehittyy hiljalleen ja vaatii elinikäistä oppimista. Kukaan ei voi tulla kulttuurisesti päteväksi vain opiskelemalla. Kulttuurinen pätevyys on prosessi, jossa työntekijä kehittyy ja paranee työssään koko ajan kokemusten kautta. Jatkuva arviointi ja kriittinen lähestymistapa omiin käytäntöihin ja työtapoihin on olennainen osa kulttuurisesti pätevää sosiaalialan työtä. Tämä vaatii työntekijältä jatkuvaa omien uskomusten, tietojen ja taitojen arviointia. (Potocky-Tripodi 2002: 181- 182.)

2.5 Kulttuurisesti pätevä organisaatio

Amerikkalaiset psykologian professorit Derald Wing Sue ja Davis Sue ovat kartoittaneet kulttuurisesti pätevät työntekijän tarvitsemia tietoja, taitoja, uskomuksia ja asenteita. He huomioivat viitekehyksissään työntekijän lisäksi organisaation tason. Sue & Suen mukaan kulttuurinen pätevyys edellyttää myös organisatorista tasoa koskevaa tarkastelua. (Sue, Sue 1999: 214.)

Ohjaus, neuvonta ja psykoterapia nähdään perinteisesti yksilöiden ja pienryhmien väliseksi. Tämän taustalla on amerikkalainen psykologian ja sosiaalipsykologian tutkimus, joka pohjaa yksilökeskeiseen arvomaailmaan. Kuitenkin vähemmistöryhmien kanssa työskennellessä muunlaiset, kuin länsimaalaiset näkemykset tulee ottaa huomioon. Lisäksi counseling- työ painottuu helposti yksilön sisäisiin ongelmiin, joiden syyt nähdään yksilössä, eikä esimerkiksi yhteiskunnallisissa rakenteissa. Jotta auttamistyötä tekevä työntekijä pystyisi organisaatiossaan auttamaan eri kulttuureista tulevia asiakkaita, on organisaation normien ja käytäntöjen oltava kulttuurisesti sensitiivisiä. Haasteena perinteistä counseling- tai psykoterapiatyötä tekevälle työntekijälle on ongelmia lievittävän näkökulman lisäksi ajatella asiakkaan ongelmia ennaltaehkäiseviä seikkoja. (Sue, Sue 1999: 209-211.)

Organisaatiossa, jossa ei ole kulttuurista pätevyyttä kulttuurinen diversiteetti jätetään huomioimatta tai se tuhotaan. Käytännöt edistävät syrjäytymistä ja palvelut ovat riittämättömiä. Organisaatio uskoo omaan tapaansa toimia. Tällaista organisaatiota kutsutaan monokulttuuriseksi. Syrjinnän vastainen organisaatio puolestaan ymmärtää, että kulttuurista diversiteettiä esiintyy. Yksilöt pyrkivät työyhteisössä toimimaan monikulttuurisuutta kunnioittaen, mutta organisaatiotasolla kehitystä ei tapahdu. (Sue, Sue 1999: 215).

Kulttuurisesti pätevä organisaatio arvostaa kulttuurista erilaisuutta, ja kulttuurien monimuotoisuus nähdään voimavarana. Henkilökunta edustaa kulttuurista erilaisuutta eri tasoilla. Organisaatiokoulutus kohdistuu niin henkilökohtaisella kuin organisatorisella tasolla esimerkiksi rasismin ja seksismin dynamiikan tarkasteluun. Suunnittelu on luovaa ja joustavaa, ja ympärillä tapahtuva kulttuurinen muutos otetaan huomioon. Kulttuurisesti pätevä organisaatio arvioi realistisesti omaa kulttuurisen pätevyytensä tilaa kiinnittämällä huomiota yksittäisten työntekijöiden toimintatapoihin ja organisaation käytäntöihin. Kehittyminen kulttuurisesti päteväksi organisaatioksi edellyttää sitoutumista yhdessä sovittuihin kehitystavoitteisiin. (Sue, Sue 1999: 215-216.)

3 MONIKULTTUURINEN MIELENTERVEYSTYÖ

3.1 Mielenterveystyö

Mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisuuden kasvun edistämistä sekä mielenterveyden häiriöiden ehkäisyä, hoitoa ja kuntoutusta (Mielenterveyslaki 1990/1116). Mielenterveystyö voidaan jakaa ehkäisevään ja mielenterveyttä korjaavaan työhön. Ehkäisevässä työssä pyritään estämään ja ennaltaehkäisemään psyykkisten häiriöiden syntymistä. Korjaavassa mielenterveystyössä pyritään hoitamaan jo syntyneitä psyykkisiä häiriöitä. (Ihanus, Fredriksson 1999: 122.) Mielenterveystyö koskee monia yhteiskunnan sektoreita politiikan tasolta varsinaisiin mielenterveyspalveluihin asti. Tuloksellinen mielenterveystyö vaatii monien sektoreiden yhteistyötä psyykkisen hyvinvoinnin takaamiseksi. (Koivunen 2000.)

Mielenterveyspalveluilla tarkoitetaan mielenterveyden häiriöön annettavia sosiaali- ja terveyspalveluja. Mielenterveyspalveluiden järjestämisestä ovat vastuussa kunnat ja sairaanhoitopiirit. (Heiskanen, Salonen 1997: 170.)

Terveysasemat ovat mielenterveyskysymyksissä ensisijainen paikka, josta voi saada neuvontaa, arviointia ja hoitoa. Lääkärien ja hoitohenkilöstön lisäksi joillakin terveysasemilla on erityistyöntekijöitä mielenterveystyötä varten. Vastaanotolla arvioidaan hoidon tarve ja oikea hoitopaikka. Lievimpiä mielenterveyden häiriöitä voidaan hoitaa terveyskeskuksissa, mutta tarvittaessa voidaan kirjoittaa lähete psykiatrian yksikköön. Oman asuinalueen terveysasema on myös lasten mielenterveyskysymysten ensisijainen neuvonta-, arviointi- ja hoitopaikka. Mielenterveysasioista voi keskustella ja saada apua lastenneuvoloista. Sosiaaliviraston perheneuvolat tarjoavat myös erityistason neuvontaa, tukea ja hoitoa. (Helsingin kaupunki 2006.)

Psykiatrian poliklinikat tarjoavat psykiatrian avohuoltoa. Psykiatrian poliklinikka tarjoaa psykiatrisen erikoissairaanhoidon neuvonnan, tutkimuksen ja hoidon lisäksi kuntoutusta. Tutkimusvaiheessa selvitetään potilaan tilannetta ja voimavaroja sekä tehdään yksilökohtainen hoitosuunnitelma. Psykiatrinen hoito voi sisältää yksilö-, pari- tai perhekeskustelua tai olla ryhmämuotoista. Hoitokeskusteluissa pyritään terapeuttisin keinoin tukemaan potilaan selviytymistä ja hoitoon liitetään tarvittaessa myös psykiatrinen lääkehoito. Psykiatrian poliklinikka ei yleensä voi tarjota pitkää tiivistä terapiaa, jota toteutetaan useimmiten yksityissektorilla. (Helsingin kaupunki 2006.)

Psykiatrinen sairaalahoito tarjoaa tehostettua tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta psykiatrisen avohoidon tueksi, tai jos avohoidon tuki- ja hoitomuodot ovat riittämättömiä (Helsingin kaupunki 2006). Hoito pyritään pitämään mahdollisimman lyhyenä ja palauttamaan hoito terveyskeskukseen tai avohoidon piiriin. Psykiatrasta sairaalahoitoa tarvitaan psykoosien akuuttivaiheissa ja vaikeimpien masennustiloihin liittyvän itsemurha-alttiudenvuoksi. (Heiskanen, Salonen 1997:170.)

Päiväsairaala on avo- ja sairaalahoidon välimuoto, joka tarjoaa intensiivistä hoitoa ja kuntoutusta. Potilaat asuvat kotona, mutta he voivat tulla päiväsairaalaan, joka toimii yhteisohoidon periaattein ja antaa yksilö-, perhe- ja ryhmähoitoa yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Hoito ja kuntoutus liittyvät saumattomasti yhteen jokaisen asiakkaan kohdalla. Psykiatrisen kuntoutuksen yleisiä tavoitteita ovat muun

muassa arkielviytymisen ja elämänhallinnan vahvistuminen, sairauden oireiden hallinta, omien voimavarojen saaminen käyttöön ja parempi elämänlaatu. Varhaiskuntoutus aloitetaan jo ensimmäisen psykiatrisen hoidon yhteydessä. Tavoitteena on palauttaa kuntoutujan arkielämän toimintakyky. (Helsingin kaupunki 2006.)

Yksityiset palveluntuottajat ja yritykset ovat valtaamassa tilaa mielenterveyspalveluiden järjestämisessä. Yksityiset yritykset tarjoavat lähinnä lääkäripalveluita ja asumispalveluita. Myös erilaisilla järjestöillä on kasvava rooli mielenterveyspalveluiden tuottamisessa. Järjestöt ottavat osaa asumisen ja arjen tukemiseen sekä joidenkin erityisryhmien, kuten maahanmuuttajien mielenterveyspalveluiden tuottamiseen. (Koivunen 2000.) Yksityisen sektorin toimijoiden työpanos on tärkeää, koska se täydentää kuntien tarjoamia mielenterveyspalveluja. Mielenterveyttä ja kuntoutusta tukevia palveluita on useita erilaisia ja yksi niistä on juuri Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskus.

Sosiaalialan ammattilaiselle tietämys mielenterveystyöstä on tärkeää. Vaikka psykiatri-silla poliklinikoilla työskentelee pääsääntöisesti lääkäreitä, psykologeja ja sairaanhoitajia, ei sosiaalialan ammattilainen voi olla omassa työssään kohtaamatta mielenterveyteen liittyviä haasteita. Mielenterveystyötä tekevät muun muassa kotihoidon perhetyöntekijät, lastensuojelun perhetyöntekijät, sosiaaliviraston pari- ja perheterapiakeskus sekä muut tahot kuten seurakuntayhtymän perheneuvonta ja Väestöliiton perheklänikka (Helsingin kaupunki 2006). Näissä paikoissa on töissä sosiaalialan ammattilaisia. Sosionomi voi sijoittua mielenterveystyötä tukevaan yhdistykseen tai järjestöön, sekä toimia sosiaalivirastossa mielenterveyteen liittyvien asioiden parissa. Tällöin on tärkeää tuntea palvelujärjestelmä ja tietää mielenterveystyön tarkoitus.

3.2 Monikulttuurisuus mielenterveystyössä

Monikulttuurisen mielenterveystyön asiakkaiksi käsitämme Suomeen ulkopuolelta tulleet ihmiset, joilla on mielenterveysongelmia. He voivat olla opiskelijoita, turisteja, turvapaikanhakijoita, pakolaisia ja maahanmuuttajia. Maahanmuuttaja kuvaa yleiskäsittelenä maasta toiseen eri perustein muuttanutta ihmistä. Juridisesti se tarkoittaa henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen, mutta on muuttanut Suomeen asumaan. Maahanmuuttajia ovat siis muutkin kuin pakolaisina tulleet. Yhteistä heille on, että he muodostavat etnisiä vähemmistöjä. Maahanmuuttaja-termiä käytetään kuitenkin arkikielessä hyvin-kin väljästi. (Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys 2005). Turvapaikanhakijalla tarkoite-

taan henkilöä, joka pyytää turvaa tai suojaa vieraasta maasta. Jos henkilö täyttää tietyt kriteerit ja hakemus hyväksytään, hän saa pakolaistatuksen, ja saa näin suojelua maansa ulkopuolella. (Kuka on pakolainen: 2006). Opinnäytetyössämme käytämme käsitteitä monikulttuurinen mielenterveystyö ja maahanmuuttajien kanssa tehtävä mielenterveystyö. Tarkoitamme näillä käsitteillä samaa, vaikka käsite vaihtelee tekstissä. Yleisesti puhumme monikulttuurisesta mielenterveystyöstä, mutta asiakkaasta käytämme termiä maahanmuuttaja.

Monikulttuurinen mielenterveystyö on erityisen haastavaa, koska auttajan ja autettavan eri kulttuurit saattavat aiheuttaa ristiriitoja auttamistilanteessa. Ei-länsimaisesta kulttuurista tulevalle maahanmuuttajalle voi olla ylisuuret odotukset hoidon nopeudesta tai erilaiset käsitykset ongelmien syistä. Toisesta kulttuurista tulevalle ihmisellä voi olla eri käsityksiä sopivista hoitomuodoista. Tällöin työntekijän joustavuudesta on apua. Erilaisia länsimaisia ja maahanmuuttajille tutumpia hoitomuotoja voidaan yhdistää, jos länsimaiset hoitomuodot tuntuvat asiakkaasta kummallisilta tai epäuskottavilta. Vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavat luottamus, aika ja mahdollinen tulkin käyttö. Luottamus on koetuksella tilanteissa, joissa työntekijä edustaa maahanmuuttajalle valtakulttuuria, johon on vaikea sopeutua, tai henkilöitä, jotka kohtelivat häntä ikävästi kotimaassa. Toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan kohtaaminen vaatii enemmän aikaa, kuin valtaväestöön kuuluvan asiakkaan kohtaaminen. Tulkin käyttö on välttämätöntä, jos työntekijällä ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Työskentely ilman tulkia pitkittää prosessia huomattavasti ja altistaa tulkintavirheille. (Alitolppa - Niitamo 1993: 169- 173.)

4 SUOMEN MIELENTERVEYSSEURA

Suomen Mielenterveysseura on vuonna 1897 perustettu maailman vanhin mielenterveysjärjestö. Mielenterveysseura toimii yhteiskunnallisena vaikuttajana ja mielenterveyden asiantuntijana valtakunnallisissa, alueellisissa sekä kansainvälisissä kysymyksissä. Mielenterveysseuran toiminta perustuu perinteisille arvoille: vapaus, veljeys ja tasa-arvo. Näitä arvoja on uudistettu tämän päivän arvoiksi: vastuuntunto, oikeuden mukaisuus ja solidaarisuus, joita toteutetaan arjen työssä. (Vuosikirja 2005: 9.)

Suomen Mielenterveysseuran toiminta pohjautuu mielenterveyden ymmärtämiseen yksilön ja yhteisön voimavarana. Mielenterveyttä edistäviä asioita voidaan tukea ja mielenterveyttä vahingoittavia tekijöitä ehkäistä. Siksi Mielenterveysseura korostaa työssään mielenterveyden edistämisen ja tukemisen sekä ehkäisevän työn tärkeyttä niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Arjesta selviytymisen tukemisen lisäksi seura tekee mielenterveyttä näkyväksi virittämällä yhteiskunnallista keskustelua, kutsumalla eri alojen asiantuntijoita yhteen jakamaan näkemyksiä, ja nostamalla esille julkisuuteen esimerkkejä mielenterveyttä tukevasta ja vahingoittavasta toiminnasta. Mielenterveysseura vaikuttaa omalta osaltaan lainsäädäntöön ja päätöksentekoon kannanotoillaan ja lausunnoillaan. Mielenterveysseuran toimintaa on myös kansalaisten edunvalvonta. Seura valvoo julkisen palvelujärjestelmän toimivuutta ja riittävyyttä mielenterveyden näkökulmasta. Suomen Mielenterveysseura tekee yhteistyötä niin julkisen kuin kolmannenkin sektorin kanssa erilaisissa kehittämishankkeissa. (Vuosikirja 2005: 9-12.)

4.1 Suomen Mielenterveysseuran toimintalinjat

Suomen Mielenterveysseuralla on viisi toimintalinjaa. Kansalaistoimintojen linjalle kuuluvat järjestö- ja aluetyö sekä tukihenkilötyö ja asumisen tukitoiminta. Tällä linjalla seura kehittää paikallisten mielenterveysseurojen kanssa yhdistyksen toimintaa, tukihenkilötoimintaa ja asumisen tukitoimintaa sekä yhteistyötä muiden kansanterveysjärjestöjen kanssa. Mielenterveyden edistämisen linjalla koordinoidaan yhteisöviestintää, tuotetaan Mielenterveys- lehteä, kirjoja ja julkaisuja sekä tuotetaan liiton kotisivut. Mielenterveyden edistämisen linjalla pyritään edistämään mielenterveyttä ja mielenterveyden osaamista kokoamalla ja tuottamalla uutta tietoa, kouluttamalla ja toteuttamalla kehittämishankkeita. (Vuosikirja 2005: 13.)

Kolmas linja on Koulutuskeskus, joka aloitti toimintansa vuoden 2006 alussa ja sen alle yhdistettiin Psykoterapiataitojen instituutti ja Mielenterveyden koulutuskeskus. Koulutuskeskus hoitaa keskitetysti seuran tarjoamaa koulutustoimintaa, kehittää uusia toimintamalleja ja tarjoaa palveluja vaikeassa elämän tilanteessa olevilla asiakkaille. Hallinnolliselle linjalle sijoittuvat johto, kansainvälinen toiminta, hallinto ja talous, tietohallinto, sijoitus- ja rahoitustoiminta sekä markkinointi. (Vuosikirja 2005: 13, 15, 22.)

4.2 Mielenterveyspalveluiden linja

Viides linja on mielenterveyspalveluiden linja, SOS-keskus. SOS-keskus kokeilee ja kehittää kriisiauttamisen muotoja, joilla voidaan auttaa ja tukea kriisissä olevia selviytymään ja toipumaan. Suomen Mielenterveysseura panostaa auttamistyössään psykososiaaliseen tukeen, itsemurhien ehkäisyyn, kriisitiedotukseen, ohjaukseen ja neuvontaan sekä varhaiskuntoutukseen. Auttamistyön pohjana on 40 vuoden kokemus kriisityöstä. Tätä osaamista ja erilaisia työmuotoja hyödynnetään mielenterveyspalvelujen linjalla. Tavoitteena on mahdollisimman hyvä kriisiasiakkaan palvelu, psykososiaalisen tuen kehittäminen sekä yhteistyö saumattoman palveluketjun luomiseksi. Palveluketjun idea on, että asiakas saa tilanteeseensa sopivaa tukimuotoa. Auttamisen lähtökohtana on asiakkaan kokema kriisi ja sen aiheuttama avun tarve. (Vuosikirja 2005: 30.)

SOS-keskuksen palveluketjun osat ovat valtakunnallinen kriisipuhelin, SOS-auto, kriisivastaanotto, ryhmätoiminta, rikosuhripäivystys, ulkomaalaisten kriisipalvelu, kuntoutus sekä osallistuminen Tukinet-kriisikeskuksen toimintaan verkossa. Asiakas voi käyttää koko palveluketjua tai vain osaa siitä omien tarpeidensa mukaan. Joku asiakas tulee autetuksi kriisipuhelimen avulla, kun toinen tarvitsee lisäksi tukihenkilöä tai tukea kuntoutusryhmässä. Akuutti kriisi voidaan hoitaa vastaanotolla, jonka jälkeen asiakas voi saada joksikin aikaa tukea puhelimen tai verkon kautta. (Vuosikirja 2005: 30,32.)

4.3 Ulkomaalaisten kriisipalvelut

Ulkomaalaisille on oma kriisipalvelu, joka on perustettu 5.9.1989. SOS-keskus on tehnyt asiakastyötä ja asiantuntijatyötä jo 18 vuoden ajan. Ensimmäisen kymmenen vuoden aikana SOS-keskuksen asiakkaana oli ollut jo 113 eri kansalaisuuden edustajaa. Asiakastyön osuus SOS-keskuksen palveluista on lähes puolet. Vuodesta 2000 painopistettä on pyritty siirtämään koulutukseen, konsultaatioihin ja työnohjaukseen. Alkuvaiheessa asiakkaat tulivat pääasiassa ulkomaalaiskuraattorin, vastaanottokeskusten ja terveyskeskusten ohjaamina, mutta nykyään asiakkaat hakeutuvat enenevässä määrin itse hoitoon. Asiakkaat saavat tiedon SOS-keskuksen palveluista tuttavilta, ystäviltä sekä vastaanottokeskuksista tai erilaisista tiedotuskampanjoista. SOS-keskuksesta tiedotetaan kaikkialla, missä ulkomaalaiset asioivat. SOS-keskus on täydentävä palvelun tuottaja. Siellä hoidetaan vain kriisiasiakkaita. Jos asiakas on psyykkisesti sairas tai tarvitsee muuta

kuin kriisiapua, ohjataan hänet oman alueensa mielenterveystoimistoon. (Muurinaho 1999: 14- 19.)

Ulkomaalaisten kriisipalvelut edistävät maahanmuuttajien henkistä hyvinvointia tarjoamalla kriisiapua sekä neuvontaa ja ohjausta. Ulkomaalaisten kriisipalvelu tarjoaa myös konsultaatiota, koulutusta ja työnohjausta maahanmuuttajien parissa työskenteleville. Lisäksi SOS-keskuksessa seurataan maahanmuuttajien oikeuksien toteutumista mielenterveyspalveluiden osalta. Asiakkaat ovat opiskelijoita, työssäkäyviä henkilöitä, pakolaisia ja turvapaikanhakijoita. SOS-keskukseen ei tarvita lähetettä ja valtaosa asiakkaista varaa ajan itse. Pääsyynä asiakkaiden tuloon ovat ahdistuneisuus ja depressio sekä parisuhdeongelmat. SOS-keskuksella on käytössä konsultoiva psykiatri ja tulkkeja käytetään noin joka kolmannessa asiakastapaamisista. (Vuosikirja 2005: 34.)

1980-luvun lopulle asti ulkomaalaisten oli lähes mahdotonta saada mielenterveyspalveluita Suomessa. Heitä ei otettu vastaan mielenterveystoimistoissa eikä perheneuvoloissa. Haluttomuus hoitaa ulkomaalaisia asiakkaita saattoi johtua kokemuksen puutteesta ja arkuudesta kohdata ulkomaalaisia asiakkaita. Tulkeista oli tuolloin pulaa ja heidän kanssa työskentelemisestä ei ollut vielä kokemusta. Ulkomaalaisten asiakkaiden psyykkisiä oireita hoidettiin lääkkeillä, eikä muuta ammatillista apua ollut tarjolla. Alusta lähtien kunta on ollut velvollinen huolehtimaan asukkaidensa mielenterveyspalveluista. Pakolaisten kohdalla tämä ei kuitenkaan ole toiminut käytännössä. Kuntiin sijoitettujen pakolaisten asioita hoiti yleensä vain yksi työntekijä, jolle ei jäänyt käytännön asioiden lisäksi aikaa järjestää psyykkistä tukea. Erityisen vaikea tilanne oli niillä, jotka olivat saaneet tilapäisen oleskeluluvan. He jäivät usein jopa ilman pakolaisvastaanoton tarjoamia palveluita. (Muurinaho 1999: 11-12.)

Maaliskuussa 1984 perustettiin Suomeen ulkomaalaiskuraattorin virka. Hänelle ohjattiin asiakkaita vastaanottokeskuksista ja sosiaalitoimistosta. Nopeasti tieto alkoi kulkea yhteisöjen sisällä. Ulkomaalaiskuraattorin asiakkaat olivat usein moniongelmaisia. Ongelmat liittyivät parisuhteeseen, työn saantiin ja asunnon hankintaan. Traumaattiset taustat ja maahanmuuttoprosessi laukaisi monella psyykkisiä ongelmia ja joiltakin hidas oleskelulupabyrokratia vei viimeisetkin voimat. Pian ulkomaalaiskuraattori oli vakuutunut siitä, että Suomessa tarvittiin erityispalveluita ulkomaalaisille kriisiasiakkaille. (Muurinaho 1999: 12.)

Kun ulkomaalaisten määrä alkoi lisääntyä, ryhdyttiin Suomen Mielenterveysseurassa suunnittelemaan mallia ulkomaalaisten mielenterveyspalveluiden turvaamiseksi. Yhteistyössä ulkomaalaiskuraattorin kanssa Mielenterveysseurassa syntyi ajatus ulkomaalaisten kriisikeskuksesta 1980-luvun lopulla. Halukkuutta ulkomaalaisten mielenterveysasioiden esille ottamiseen ei kuitenkaan valtion taholta vielä löytynyt. Valtion suhtautumisessa tapahtui käänne vuonna 1988, kun UNHCR:n (United Nations High Commissioner for Refugees) eli YK:n pakolaisjärjestön Tukholman toimiston johtaja Sören Jensen-Petersen halusi vierailullaan tietää Suomen aikomuksista auttaa kidutettuja ja mielenterveysongelmista kärsiviä turvapaikanhakijoita ja pakolaisia. Ennen vierailua Vappu Taipale pyysi ulkomaalaiskuraattori Tarja Summalta ehdotusta siitä, mitä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden mielenterveyspalveluiden kehittäminen vaatisi. Tästä alkoivat neuvottelut, joiden seurauksena perustettiin ulkomaalaisten kriisipalvelut Suomen Mielenterveysseuran alaisuuteen Raha-automaattiyhdistyksen tuella. Alun perin ulkomaalaisten kriisikeskus perustettiin viiden vuoden määräajaksi, jotta kunnat ottaisivat myöhemmin vastuun alueelleen sijoitetuista pakolaisista. (Muurinaho 1999: 12-14.) Vuonna 2002 ulkomaalaisten kriisikeskus yhdistyi SOS-keskukseen, jossa hoidetaan myös maa-hanmuuttaja-asiakkaita. SOS-keskus on opinnäytetyömme kohde ja olemme haastatelleet ulkomaalaisten kriisipalvelun työntekijöitä.

5 HYVÄT KÄYTÄNNÖT JA HILJAINEN TIETO

5.1 Hyvän käytännön määritelmä

Hyvän käytännön määritelmä on erittäin laaja. Hyvä käytäntö voi olla toimintatapa, keino tai työväline, joka on uusi tai hyväksi todettu. Hyviä käytäntöjä voivat olla myös uudenlaiset sosiaaliset prosessit, yhteistyömuodot tai jopa uudet lait ja asetukset. Hyvien käytäntöjen määrittely vaatii usein kompromisseja ja tiivistyksiä. Hyvien käytäntöjen kartoittamisessa on tarkoitus saada esiin toiminnan ydin ja tärkeimmät elementit. Hyviä käytäntöjä on monella tasolla riippuen siitä, millä tasolla toimitaan. Sosiaalisina innovaatioina hyvät käytännöt voivat muuttaa yhteiskunnan rakenteita myönteisempään suuntaan, kun taas uudenlaiset tekniset ratkaisut tai erilaiset menetelmät vaikuttavat toimintaan työyhteisön tai yksittäisen asiakkaan kohdalla. Hyvän käytännön tavoite on

myönteinen vaikutus palvelujärjestelmän laatuun tai yhteiskunnan sosiaalisiin rakenteisiin. (Vehviläinen 2006: 8, 10- 16.)

Hyviä käytäntöjä on alettu kartoittaa uudenlaisen ohjaustavan myötä. Idea liittyy keskeisellä tavalla Euroopan unionissa leviävään avoimen koordinaation menetelmään. Menetelmällä halutaan saada aikaan pehmeämpi diskursiivinen hallinto kovan lainsäädäntöperustaisen hallinnon tilalle tai rinnalle. Hyvien käytäntöjen kartoittamisen periaate on, että tietyllä tavalla tunnistetaan ja todetaan jonkin toimintatavan paremmuus. Uudella toimintatavalla todetaan olevan vaikuttavuutta. Hyvät käytännöt raportoidaan usein tapauspankkeihin, jossa ne ovat kaikkien ulottuvilla. Niitä viedään myös systemaattisesti työkentille käypä hoito -suositusten kaltaisten uudenlaisten normitusten avulla. (Arnkil ym. 2005: 639- 640.)

5.2 Hyvien käytäntöjen toimivuus

Hyvien käytäntöjen ideaan liittyy ongelmia, kuten niiden levittäminen, heikko kestävyys ja näytön osoittaminen. Voiko hyvä käytäntö toimia muussa ympäristössä tai toisena aikana? Projekteissa todetut hyvät käytännöt eivät välttämättä voi jatkua enää projektin jälkeen, kun projektille suunnatut resurssit eivät ole enää käytössä. (Vehviläinen 2006: 10- 16.) Hyvät käytännöt ovatkin nimenomaan kontekstisidonnaisia. Jokaisella käytännöllä on oma käytäntöyhteisönsä. Useimmiten käytäntöä ei voi toteuttaa samalla vaikuttavuudella toisessa kontekstissa. (Arnkil ym. 2005: 639- 640.)

Vaikuttavuuden arviointi on ongelmallista ja hyvien käytäntöjen vaikuttavuuden arvioinnissa täytyy olla varovainen. Jotkut käytännöt voivat tuntua kollektiivisesti hyviltä, koska niihin on totuttu. Sellaisia käytäntöjä on totuttu pitämään tarkoituksenmukaisina ja tehokkaina, vaikka ne eivät sitä olisikaan. Pitäisi miettiä, voiko hyvän käytännön korvata jollakin toisella käytännöllä. Hyvät käytännöt voivat sisältää myös piilofunktioita, joita on vaikea saada näkyville. Pieni asia toiminnassa voi vaikuttaa myönteisesti vasta pitkän ajan jälkeen tai vaikka vaikuttamalla asiakkaan tunteisiin tietyllä tavalla. Hyvien käytäntöjen yhteydessä on korostettu näyttöön perustuvaa arviointia. (Vehviläinen 2006: 8, 10- 16.)

5.3 Hiljainen tieto

Hiljaisen tiedon tärkeys on tullut uudestaan ajankohtaiseksi hyviä käytäntöjä tarkasteltaessa. Hyviä käytäntöjä kartoittaessa ei voi kiinnittää huomiota vain ilmitietoon. (Arnkil ym. 2005: 639- 640.) Hiljainen tieto liittyy ihmisten toimintaan, menettelytapoihin, rutiineihin, ihanteisiin, arvoihin ja tunteisiin. Se on henkilökohtaista, yksilön konstruimaa tietoa, mitä on vaikea ilmaista ja jakaa toisille. Hiljainen tieto sisältää sekä teknisiä että kognitiivisia osatekijöitä. Tekniset osa-alueet liittyvät ammattitaitoon ja tietotaitoon. Kognitiiviset tekijät viittaavat malleihin, joiden avulla ihmiset hahmottavat, käsitteellistävät, ymmärtävät ja selittävät ympäröivää todellisuutta. Hiljainen tieto on taitavan tekijän automatisoitunutta toimintaa. Hiljainen tieto opitaan jäljittelemällä sekä tekemällä oppimalla. (Linturi 2004)

Hiljaista tietoa pyritään muuntamaan julkiseksi tiedoksi dialogin avulla, luomalla käsitteitä ja muuntamalla yksityisiä uskomuksia yhteisöllisiksi. Tavoitteena on hiljaisen tiedon muuntaminen yleisesti ja yhteisesti ymmärrettävään muotoon. Saatua tietoa hyödynnetään dokumentoimalla sitä sanalliseen muotoon työyhteisön tai yhteistyökumppaneiden käyttöön. Jos toimijat sisäistävät tätä uutta tietoa osaksi toimintaansa, tieto palaa jälleen hiljaiseksi. Uusi oivallettu teoria ja käytäntö rutinoidaan ja automatisoidaan parantuneiksi käytännöiksi ja toiminnaksi, jolloin tieto muuttuu jälleen hiljaiseksi. (Linturi 2004)

Organisaation pitää luoda olosuhteet, joissa yksilöiden välinen vuorovaikutus hiljaisen tiedon esiin saamiseksi mahdollistuisi. Kun yksilöiden erilaiset kokemukset ja näkemykset ovat yhdistyneet yhteisiksi mentaalisiksi malleiksi, malli voidaan käsitteellistää. Seuraavaksi tuotetut käsitteet asetetaan organisaation tarkasteltaviksi ja mietitään, ovatko ne hyödyllisiä. Tämän jälkeen käsite voidaan muuttaa konkreettiseksi malliksi ja levittää organisaation eri tasoille. Tämä tapahtumaketju edellyttää aktiivista prosessointia hiljaisen tiedon julkiseksi saattamiseksi. Yksilöiden pitää olla valmiita uudelleen ajattelutapaan (Virtanen 2006)

Olemme opinnäytetyössämme kiinnostuneita työntekijöiden ratkaisusta oman työnsä haasteisiin. Osa tällaisista ratkaisuksista on tehty mahdollisesti jo vuosia sitten, joten meidän on päästävä ajassa taaksepäin ja pureuduttava työn kehittämisen prosessiin. Työntekijät ovat olleet ensimmäisinä Suomessa aloittamassa ulkomaalaisten kanssa tehtävää mielenterveystyötä, joten he ovat kehittäneet menetelmiään varsin itsenäisesti. Jokainen

on oman työnsä asiantuntija. Juhani Kirjonen käsittelee artikkelissaan tätä asiantuntijuutta ja oman työn kehittämistä. Kehittäminen ja kehittyminen organisaatiotasolla ovat muutoksia siihen kuuluvien henkilöiden työkokonaisuuksissa, menettelytavoissa ja teknisissä ratkaisuissa. Yleisesti ajatellaan, että kehittäminen on eräänlaista johtamista ja koulutusten järjestämistä. Muutoksia voi tapahtua myös kaikkien toimijoiden ymmärryksen lisääntymisen eli oppimisen seurauksena. (Kirjonen 2006: 117- 118.) Opinnäytetyön kohteena olevassa työyhteisössä näitä muutoksia on tapahtunut juuri työntekijöiden omien kokemusten kautta oppimalla ja uusia menettelytapoja kokeilemalla. Työssämme selvitämme ja jäsenämme työntekijöiden hiljaisessa tiedossa olevia hyviä käytäntöjä.

5.4 Oma näkökulmamme hyviin käytäntöihin

Opinnäytetyössämme määrittelimme hyvät käytännöt työministeriön tuottaman Hyvästä paras, Jaettu kehittämisvastuu ESR- projekteissa, Hyvät käytännöt -käsikirjan määritelmän mukaan. Käsikirjassa on määritelty hyvälle käytännölle tiettyjä erityispiirteitä. Käsikirjan mukaan hyvä käytäntö ei ole sama kuin hyvä projekti, vaan projekti saattaa koostua monista hyvistä käytännöistä. Hyvä käytäntö voi olla joko monista pienistä asioista koostuva suuri kokonaisuus, tai niin pieni, ettei sitä helposti edes tunnista hyväksi käytännöksi. Hyvien käytäntöjen tunnistamiseen liittyvä perusongelma on se, ettei niitä tunnisteta arkisen työn lomassa. Hyvä käytäntö saatetaan ottaa käyttöön huomaamatta, eikä sitä tehdä sen suurempaa numeroa. (Aro, Kuoppala, Mäntyneva 2004: 17.) Opinnäytetyömme haaste on saada juuri nämä, käytännön työhön hukkuneet, hyvät käytännöt yleiseen tietouteen.

Erityisiä tunnuspiirteitä, joita käytimme hyvän käytännön määrittelyssä, olivat:

- tarve- ja kysyntälähtöisyys
- toimivuus ja tuloksellisuus
- mallinnettavuus ja tuotteistaminen
- käytettävyys ja hyödynnettävyys
- siirrettävyys ja levitettävyys
- tilannesidonaisuus
- jaettu kehitysvastuu.

Tarve- ja kysyntälähtöisyys tarkoittaa sitä, että hyvälle käytännölle on tilausta. Hyvä käytäntö ei voi levitä väkisin, vaan se tarvitsee sosiaalisen tilauksen. Toimivuudella ja tuloksellisuudella tarkoitetaan sitä, että hyvää käytäntöä voidaan verrata aiempaan toimintamalliin. Hyvää käytäntöä tulee voida verrata ja analysoida. Hyvän käytännön erityispiirteitä on, että se on tuloksellista ja toimivaksi osoittautunutta. Mallinnettavuus, tuotteistaminen, käytettävyys, hyödynnettävyys ja siirrettävyys ovat myös tunnusomaisia hyvälle käytännölle. Nämä tarkoittavat sitä, että hyvä käytäntö dokumentoidaan, mallinnetaan, sellaiseen muotoon, että ulkopuolinen voi ymmärtää mistä on kyse. Tämän jälkeen hyvä käytäntö on hyödynnettävissä laajemmin. Se voidaan omaksua osaksi muiden organisaatioiden tai projektien normaalitoimintaa. Hyvissä käytännöissä saattaa siis olla piirteitä, jotka mahdollistavat niiden leviämisen yleisempään käyttöön. Tyypillistä hyvälle käytännölle on myös se, etteivät niistä kaikki ole sovellettavissa muihin organisaatioihin. Hyvät käytännöt ovat sidoksissa paikkaan, aikaan ja toimijoihin, joiden ulkopuolella se ei aina toimi. Hyvän käytännön tulee saada laajaa hyväksyntää ja yhteistä kehittämisvastuuta ollakseen hyvä käytäntö. Jaettu kehittämisvastuu tarkoittaa sitä, että monet toimijat, kuten työntekijät, tutkijat, rahoittajat ja yhteistyökumppanit, määrittelevät hyviä käytäntöjä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. (Aro, Kuoppala, Mäntyneva 2004: 18- 19.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelut perustuvat yllä mainittuihin hyvän käytännön piirteisiin. Tarkoitus on haastattelun avulla kuvata SOS-keskuksen työntekijöiden kehittämät hyvät käytännöt. Haastatteluissa ilmenevät toimintamallit perustelemme hyviksi käytännöiksi yllä mainittujen hyvien käytäntöjen tunnuspiirteiden mukaan.

6 TUTKIMUSKYSYMYKSIÄ

Tutkimuskysymyksemme on: Mitä hyviä käytäntöjä SOS-keskuksen kriisityöntekijät ovat kehittäneet ja käyttäneet monikulttuurisessa mielenterveystyössä esiin nousevien ongelmallisten tilanteiden ratkaisemiseksi? Ongelmallisilla tilanteilla tarkoitamme asiakastyössä esille nousevia merkityksellisiä ja yleisiä tilanteita, joihin haetaan ratkaisua. Maahanmuuttajatyössä esiintyviä ongelmia on jo käsitelty kirjallisuudessa ja tutkimuksissa. Haluamme selvittää joitakin ratkaisuja näihin ongelmiin. Onnistunut asiakassuhde

on pienistä asioista kiinni. Halusimme kartoittaa näitä tärkeitä asioita, joihin onnistunut vuorovaikutussuhde perustuu.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Tutkimusmenetelmänä avoin haastattelu

Tiedonkeruumenetelmänä käytimme yksilöhaastattelua. Halusimme tuoda monipuolisesti esille henkilökohtaisia kokemuksia ja yksilöllisiä toimintamenetelmiä. Vertailimme yksilö- ja ryhmähaastattelujen etuja. Ryhmähaastattelua käytetään, jos halutaan saada esille henkilöiden yhteinen kanta (Hirsjärvi - Hurme, 2001: 61). Koska halusimme monipuolisia näkemyksiä monikulttuuriseen mielenterveystyöhön, toteutimme aineistonkeruun yksilöhaastatteluina.

Henkilökohtaisten kokemusten keräämiseen ajattelimme aluksi teemahaastattelua. Se ei kuitenkaan olisi palvellut tarkoitusta tarpeeksi laajasti. Tarkasti rajatut teemat olisivat voineet sulkea pois joitakin näkökulmia, joita emme olisi tulleet ajatelleeksi. Avoin haastattelu mahdollistaa hyvien käytäntöjen esiintulon vapaamuotoisessa keskustelutilanteessa (Eskola, Suoranta 2005:86). Avoin haastattelu antaa tilaa vapaalle ajatuksen juoksulle ja on luotettavampi tiedonkeruumenetelmä tässä opinnäytetyössä.

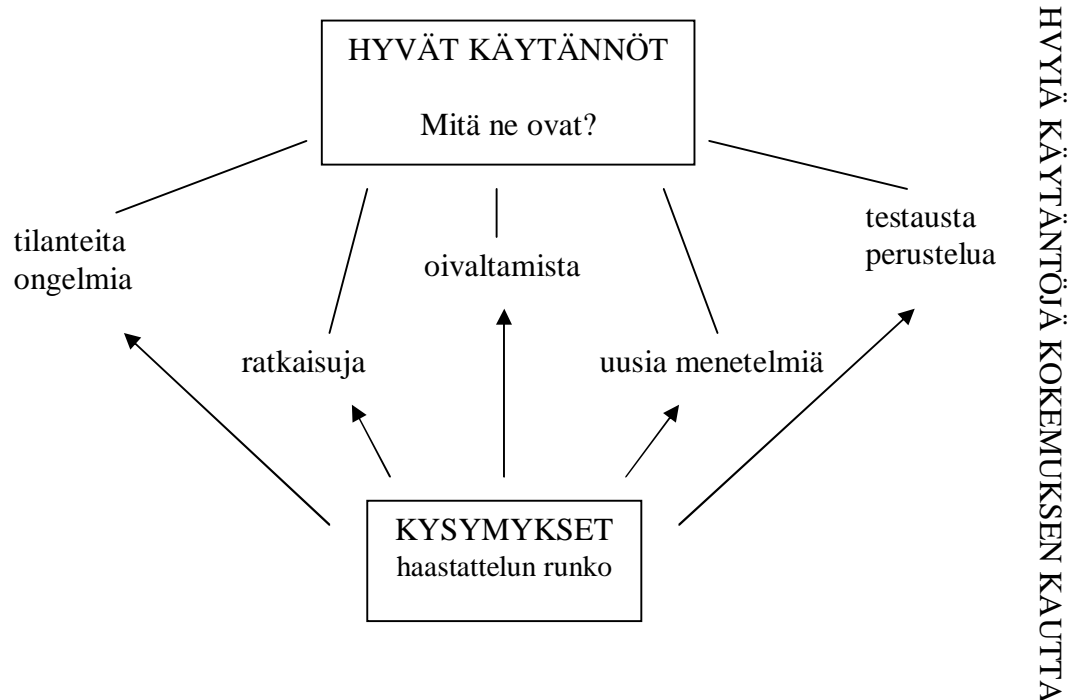
Avoin haastattelu ei kuitenkaan koskaan ole täysin vapaa. Haastateltavalla on käsitys asioista, joita hän haluaa haastateltavan kertovan. Ilman haastattelijan alkuoletuksia ja tiedon intressejä haastateltava jää ilman minkäänlaista hahmoa siitä, mitä haastattelussa tulisi puhua. Tällöin haastattelu koostuisi asioista, joita haastateltava pitää olennaisena. (Ruusuvaori - Tiittula 2005: 13.) Tiedon oli oltava hyödyllistä hyvien käytäntöjen määritelmän ajatellen. Toisaalta oli tärkeää saada selville haastateltavan mielestä tärkeät asiat monikulttuurisesta mielenterveystyöstä mahdollisimman kattavasti. Tämän takia teimme haastattelurungon hyvien käytäntöjen teorian pohjalta. Rajasimme haastattelurungon avulla avoimen haastattelun tutkimuskysymystä palvelevalle aihealueelle.

Opinnäytetyötämme varten haastattelimme Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskuksen työntekijöitä. Haastattelimme viittä työntekijää, joista kolme on työskennel-

lyt maahanmuuttajien kriisityössä vähintään 16 vuotta ja kaksi kahdesta kolmeen vuotta. Ammattitaustaltaan työntekijöiden joukossa oli muun muassa sosiaalityöntekijöitä ja yksi sosionomi. Työntekijöille on vuosien aikana kertynyt laajat tiedot ja kokemus siitä, miten maahanmuuttajien kanssa kannattaa työskennellä. Tavoitteena on selvittää heidän käsityksensä hyvistä käytännöistä monikulttuurisessa mielenterveystyössä. Haastattelut teki vain yksi opinnäytetyöryhmän henkilö, jotta haastattelutilanne olisi mahdollisimman samankaltainen kaikille haastateltaville.

7.2 Haastattelujen toteutus ja purku

Toteutimme haastattelut 22.2 ja 26.2.2007. Ennen haastatteluja kokosimme omia tiedonintressejämme hyvien käytäntöjen määritelmän pohjalta. Valitsimme tietyt hyvien käytäntöjen erityispiirteet, joihin halusimme erityisesti kiinnittää huomiota. Näitä piirteitä olivat tarve- ja kysyntälähtöisyys (tilanteita, ongelmia), toimivuus ja tuloksellisuus (ratkaisuja, oivaltamisia), mallinnettavuus ja tuotteistaminen (uusia menetelmiä), käytettävyys ja hyödynnettävyys (testaus ja perustelua). Kuvio 1 auttaa hahmottamaan, kuinka nostimme haastattelukysymyksiä hyvien käytäntöjen määritelmästä.



KUVIO 1: Haastattelurungon ideointikaavio.

Haastattelu (Liite 1) alkoi etsimällä tilanteita, joissa työntekijät ovat joutuneet tuottamaan uusia toimintatapoja. Tämän jälkeen haastatteli syvensi jokaista tilannetta erikseen. Syventävät kysymykset koskivat ratkaisuja, oivaltamisprosessia, uuden toimintatavan kehittämistä ja sen perustelemista. Haastattelurunko takasi, että jokaisen haastattelun kanssa puhuttiin jokseenkin samoista asioista. Testasimme haastattelurunkoa Ammattikorkeakoulu Stadian opettajalla, jonka jälkeen teimme korjauksia hänen antaman palautteen perusteella. Uutta haastattelurunkoa testasimme vielä kahdella kriisityötä tekevällä sosiaalialan ammattilaisella, joiden palaute ei tuonut suuria muutoksia haastattelurunkoon. Suurin muutos oli, että lisäsimme haastattelun alkuun kysymyksen, joka orientoi haastateltavaa ajattelemaan omaa työtään ja asiakkaitaan. Koehaastateltavien mielestä ongelmallisia tilanteita on helpompi miettiä, kun on aluksi miettinyt omaa työtään.

Olimme yhteydessä haastateltaviin sähköpostin välityksellä. Sovimme jokaiselle henkilökohtaisen, tunnin kestävä ajankäytön. Haastattelut etenivät aluksi luodun rungon mukaan. Ensin haastatteli kertoi luottamuksellisuuteen liittyvät seikat sekä selvitti litteroidun aineiston käytön ja hävittämisen analysoinnin jälkeen. Aluksi puhuimme haastateltavan omasta työstä sekä asiakkaista. Tämän jälkeen haastateltavat pohtivat ongelmallisia tai haastavia tilanteita asiakastyössä maahanmuuttajien kanssa. Haastattelut olivat sisällöltään erilaisia. Avoimen haastattelun edetessä tuli haastattelussa spontaanisti esille erilaisia tilanteita, ja haastattelurunko jäi lähinnä avuksi ja tueksi. Haastattelujen lopussa käytimme haastattelurunkoa lähinnä apuna syventämään ja jäsentämään haastattelua.

Litteroimme aineiston mahdollisimman pian haastatteluiden toteuttamisen jälkeen. Litteroitua aineistoa oli yhteensä 59 sivua. Aineistoa tuli paljon, koska haastateltavat kertoivat toimintatavoistaan yksityiskohtaisesti käytännön esimerkkien avulla. Lähetimme jokaisen haastattelun kyseiselle haastateltavalle sähköpostilla ja toivoimme heiltä selventäviä ja korjaavia kommentteja. Saimme palautetta kahdesta haastattelusta. Näin pyrimme mahdollisimman luotettavaan aineistoon, kun haastateltavat pääsivät kertomaan kaiken tutkimuksen kannalta olennaisen. Aineiston laatuun vaikutti kahden haastattelunauhan huono laatu. Kolme haastatteluista nauhoitettiin digitaalisella nauhurilla ja kaksi nauhoitettiin kasettinauhurilla. Toinen kaseteista oli huonolaatuinen ja useita koh-

tia jäi epäselväksi. Litteroidusta aineistosta saattoi puuttua yksittäisiä sanoja tai lauseita, mutta lausumien merkitykset tulivat kuitenkin selviksi.

7.3 Analysointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa teoriaa voidaan käyttää apuvälineenä tulkintojen tekemisessä. Teoria voi olla myös päämäärä, jos tavoitteena on uuden teorian luominen tai vanhan teorian kehittäminen. Tutkimusprosessia aloitettaessa on päätettävä, mikä asema teorialla kyseisessä tutkimuksessa on. Vaihtoehtoina ovat teorialähtöinen, teoriasidonnainen ja aineistolähtöinen tutkimus. Jos tutkimusaineiston analyysi perustuu olemassa olevaan teoriaan tai malliin, kyseessä on teorialähtöinen tutkimus. Aineiston analyysia ohjaa teoria, jota siis testataan uudessa yhteydessä. Teorialähtöistä tutkimusta voidaan kutsua myös deduktiiviseksi analyysiksi, jossa päätelmät tehdään yleisestä yksittäiseen. Teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastossa on teoriasidonnainen tutkimus, jossa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkentöjä siihen on olemassa. Tällöin aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistusta. Jos tutkimusta tehdään aineistolähtöisesti, pääpaino on aineistossa, ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. Induktiivisen lähestymistavan lähtökohtana ei siis ole teorian tai hypoteesien testaaminen. (Saaranen - Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyössämme käytimme aineistolähtöistä analyysiä. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta on tarkoitus luoda teoreettinen kokonaisuus. Aineistoyksiköt eli teemat valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen mukaan. Aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei periaatteessa pitäisi olla merkitystä aineiston analyysin tai lopputuloksen kanssa, sillä analyysin oletetaan olevan puhtaasti aineistolähtöistä. Käytännössä tämä on kuitenkin hankalaa, sillä ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on hyväksytty, eikä aineiston antama tieto ole objektiivista. Lisäksi käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma sekä menetelmät ovat tutkijan määrittämiä. Päättelyketjujen näkyväksi tekeminen tuo tässä tapauksessa lisää luotettavuutta tutkimukselle. (Tuomi – Sarajärvi 2004: 97- 98.) Kvalitatiivisen aineiston analyysissä tasapainotellaan intuition ja analyytisyyden tasoilla. Intuitio johtaa helposti aineiston tulkintaa. Se ei välttämättä haittaa, kunhan assosiaatioketjua voi avoimesti seurata. Tulkintaan vaikuttaa intuition lisäksi

esimerkiksi omat käsityksemme asioista ja auktoriteettiuskollisuus. Jotta osaisimme tulkita aineistoa tieteellisesti, meidän pitäisi ymmärtää tutkimuskohde ja sen ominaisuudet tutkijasta riippumattomiksi. (Mäkelä 1992:3, 32- 35, 40.)

Aineistolähtöisessä analyysissä käytimme sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin avulla voi analysoida haastatteluja ja tarkastella toimintatapojen merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä. (Janhonen- Nikkonen, 2001: 21.) Hyviä käytäntöjä voi kuvailla, luokitella, yhdistellä ja tulkita. Sisällönanalyysin tarkoitus on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon; hajanaisestakin aineistosta saadaan selkeää ja informatiivista. Näin voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Saaranen- Puusniekka 2006.) Sisällönanalyysin avulla aineisto saadaan kuitenkin vain järjestettyä johtopäätösten tekoa varten selkeään muotoon, jotta luotettavien päätelmien tekeminen mahdollistuu. (Tuomi – Sarajärvi 2004: 110.) Sisällönanalyysiin voi liittää kvantitatiivisia piirteitä erittelemällä aineistoa määrällisesti, mutta emme kokeneet sitä mielekkääksi tai tarkoituksenmukaiseksi.

Ennen tutkimusaineiston analyysivaihetta karsitaan kaikki turha pois ja tiivistetään aineistoa. Sisällönanalyysiä tehdessä on tärkeää päättää, mikä aineistossa kiinnostaa. Nämä asiat erotetaan aineistosta. Vaikka aineistosta ilmenee kaikkea mielenkiintoista, on tärkeää tutkia sitä, mitä alun perin oli tarkoitus. Aiheesta kerrotaan kaikki, mitä aineistosta saa irti. Ne asiat, mitkä vastaavat tutkimuskysymykseen, ovat tärkeitä. (Tuomi – Sarajärvi 2004: 94.)

Sisällönanalyysin aluksi aineisto pelkistetään ja tutkimuskysymystä vastaavat asiat aineistosta hajotetaan luokkiin, kuten asiat, yksilöt, lauseet, lausujat (Mäkelä 1992: 37, 38). Kun tämä on tehty, aineisto abstrahoidaan, eli luodaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointi tiivistää käsitteitä ja luokkia pääkäsitteiksi. Analysoinnissa ja johtopäätöksissä tarkoituksena on ymmärtää, mitä asiat tutkittaville merkitsevät heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi – Sarajärvi 2004:111, 114, 115.)

Työssämme etsimme aineistosta uutta. Loimme haastattelupohjan hyvien käytäntöjen teorian avulla, mutta analysoimme puhtaasti aineistolähtöisesti. Aluksi jokaista haastattelua luki kaksi opiskelijaa, ja erotimme tekstistä kaikki asiakassuhteeseen liittyvät kommentit. Kaikki keräämämme asiat mahtuivat työmme tutkimuskysymyksen alle. Tämän jälkeen jokaisen haastattelun luki uudestaan kaksi opiskelijaa. Ryhdyimme si-

joittamaan aineistosta nousseita asioita teemoihin. Nämä teemat loimme aineistosta esiin tulleiden, mielestämme merkityksellisten, asioiden mukaisesti. Alustavat 11 teemaa loimme puhtaasti intuition pohjalta.

Alustavat teemat aineiston analysoinnin aloittamiseksi olivat:

- asiakaslähtöisyys/asiakkaan asiantuntijuus
- luottamuksen saavuttaminen
- hoitomuodon perustelu ja selittäminen
- työntekijän asenne
- tulkin käyttö
- yhteistyöverkostot
- tiedon tarve
- työntekijän oma kulttuurinen identiteetti
- käytännön vinkkejä
- asiakkaan kulttuuri
- ei mihinkään kategoriaan sopivat, mutta tärkeät asiat

Tämän jälkeen jokaista litteroitua haastattelua käsitteli kaksi opiskelijaa. Jokainen opiskelija teemoitteli aineiston alustavien teemojen mukaisesti. Kokoonnuimme vertailemaan teematiedostojamme ja yhdistelemään niitä. Luokiteltuamme aineiston näihin teemoihin pystyimme tiivistämään aineiston neljään lopulliseen teemaan: asiakaslähtöisyys, maahanmuuttajuus, kulttuuri ja tulkin käyttö. Näihin teemoihin mahtuivat kaikki alustavien teemojen sisällöt merkitysten tasolla. Tarkoitus oli kuvata yleisiä toimintatapoja eikä niinkään yksityiskohtaista työskentelyä. Esimerkiksi työntekijän kulttuurinen identiteetti ja asiakkaan kulttuuri sopivat kulttuuriteemaan, ja luottamuksen saavuttaminen ja hoitomuodon perustelu yhdistyivät asiakaslähtöisyyssteemassa. Näin etenimme yksittäisistä havainnoista yleisimpiin väitteisiin. Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskuksen ulkomaalaisten kriisipalveluiden erityisasiantuntija Lena Bremer antoi hyväksyntänsä tiivistetyistä teemoista. Kun aineisto oli luokiteltu lopullisiin teemoihin, jokainen alkoi itsekseen abstrahoida teemojen sisältöä. Tämän jälkeen kokoonnuimme ja aloimme kirjoittaa tuloksia abstrahoinnin pohjalta.

8 TULOKSET

8.1 Maahanmuuttajuus

Maahanmuutto on yksi suurimmista elämänmuutoksista, mitä ihminen voi kokea. Kotimaahan jäävät ystävät, äidinkieli, tuttu ympäristö ja oman yhteisön normit. Nämä ulkoiset muutokset vaikuttavat myös ihmisen sisäiseen maailmaan. Monikulttuurisessa mielenterveystyössä on tärkeä tiedostaa tämä sisäinen muutosprosessi, jotta voisi ymmärtää paremmin asiakastaan.

8.1.1 Identiteetin tukeminen

Maahanmuuttajuudella on merkittävä rooli asiakassuhteessa, koska se vaikuttaa voimakkaasti ihmisen identiteettiin. Maahanmuutto on yksi haastavin identiteettiä koetteleva tapahtuma. Ihminen voi tuntea koti-ikävää, katkeruutta, yksinäisyyttä ja juurettomuutta. Uudessa maassa ihminen ei ole esimerkiksi kielen takia yhtä kykenevä huolehtimaan itsestään, kuin kotimaassa. Tämä aiheuttaa voimattomuuden ja avuttomuuden tunnetta. Aikuinen ihminen voi kokea yhtäkkiä olevansa pieni lapsi.

...jotkut sanoo, että tuntuu et aivotki on jääneet kotimaahan ... jos sä mietit aikuista ihmistä, joka on niinku ollu työssäkäyvä, pärjäävä, selviytyvä ja tehnyt kaiken, elättänyt perheensä omassa maassaan ja sit yhtäkkiä kaikki nämä mahdollisuudet häviää, kun ei saa työtä, ei osaa kieltä, ei selviydymistään. (H2)

On tärkeää normalisoida asiakkaan tilannetta. Kun asiakas tulee kriisissä vastaanotolle, on hyvä kertoa, että on myös muita samassa tilanteessa olevia ihmisiä. Työntekijä voi selittää asiakkaalle maahanmuuttajuuden vaikutuksista ihmisen psyykeen. Näin asiakkaan on helpompi ymmärtää fyysisiä ja psyykkisiä oireitaan ja hyväksyä ne luonnollisena osana omaa tilannetta. Työntekijä voi tukea asiakkaan identiteettiä monella tavalla asiakkaan omista lähtökohdista ja voimavaroista käsin. Työntekijän on hyvä nostaa esiin asiakkaan taustaa ja historiaa sekä sitä, mitä asiakas on aiemmin ollut. Näitä voidaan myös konkretisoida toiminnan kautta. Asiakasta voidaan tukea jatkamaan jotain harrastusta, joka on ollut hänelle tärkeä ennen maahanmuuttoa. Tämä luo jatkuvuuden tunnetta ja eheyttää identiteettiä.

Ryhmään kuulumisen vahvistaa omalta osaltaan maahanmuuttaja-asiakkaan identiteettiä, koska ulkopuolisuuden tunne on tyypillistä. Asiakasta auttaa omaan etniseen ryhmään kuulumisen. Ryhmässä voi jakaa kokemuksia, saada hyödyllistä tietoa ja verkostoitua samasta kulttuurista peräisin olevien ihmisten kanssa. Maahanmuuttajaryhmässä asiakas voi puhua myös omaa äidinkieltään, joka on helpompaa ja ylläpitää omaa identiteettiä. Asiakasta voi auttaa myös kuulumisen valtaväestön vertaisryhmiin. Työntekijät ovat ohjanneet joitakin asiakkaitaan suomalaisille tarkoitettuihin masennusryhmiin. Niissä asiakas huomaa, että myös suomalaisilla voi olla samankaltaisia ongelmia. Näin asiakkaan ei tarvitse tuntea itseään enää niin erilaiseksi tai oudoksi. Asiakas huomaa, että ongelmat ovat yleismaailmallisia, eikä vain maahanmuuttajien ongelmia. Uudessa maassa pärjääminen vahvistaa identiteettiä ja kielitaito on tässä ratkaiseva tekijä. Maahanmuuttaja-asiakasta olisi hyvä kannustaa kielen opettelemiseen.

8.1.2 Sopeutumisprosessi

Maahanmuuttoon liittyy sopeutumisprosessi, jonka tunteminen on sekä työntekijälle että asiakkaalle todella tärkeää. Sopeutumisprosessin selittäminen asiakkaalle auttaa häntä ymmärtämään ja hyväksymään omia reaktioitaan. Ilman sopeutumisprosessin tuntemusta työntekijän on vaikea auttaa asiakkaan tilannetta eteenpäin. Sopeutumisprosessin avulla työntekijä voi normalisoida asiakkaan tilannetta ja antaa toivoa asioiden helpotumisesta prosessin edetessä.

...ja se et mä oon sitten käynyt asiakkaan kanssa läpi sitä et mitä se uuteen kulttuuriin sopeutuminen on et siin tulee just tää vaihe mis tulee kaikki tää viha ja turhautuminen ja kiukku ja ulkopuolisuuden tunteet ja juurettomuus yksinäisyys... mut et nää on silti normaaleja tunnetiloja mitkä kuuluu sopeutumisprosessiin ja niille on oma aikansa ja tärkeetä et sä tunnistat ne ja hyväksyt ne et mä en oo epänormaali tai epäonnistunut maahanmuuttaja tai epäonnistunut sopeutumisessa mut nää kielteisetki tunteet kuuluu osana normaaliin sopeutumisprosessiin. (H5)

Sopeutumisprosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen. Alussa on kuherruskuukausivaihe, jolloin ihminen on innoissaan uudesta maasta ja saattaa jopa väheksyä aikaisempaa kotimaataan. Tässä vaiheessa ihminen kuitenkin kerää myös epäonnistumisia, jotka ovat omiaan laukaisemaan karun todellisuuden kohtaamisen. Kohtaamisvaiheessa maahanmuuttaja saattaa pelätä uusia tilanteita ja vältellä vastuun ottamista omasta elämästään. Nostalgia omaa maata kohtaan lisääntyy ja ihminen voi kokea jopa vihaa ja tur-

hautumista uutta kulttuuria kohtaan. Kolmas vaihe on korjaamisvaihe, jossa ihminen alkaa hyväksyä kielteisiä tunteitaan ja asenne muuttuu positiivisemmaksi sekä suuntautuu tulevaisuuteen. Viimeinen vaihe on uudelleen suuntaamisen vaihe. Tähän mennessä ihminen kokee kypsyneensä prosessin aikana ja että hänellä on juuret sekä vanhassa että uudessa kotimaassa. Kiinnittyminen elämään uudessa kulttuurissa vahvistuu. Tämä vaihe voi kestää loppuelämän. Sopeutumisprosessi ei välttämättä etene järjestyksessä suoraviivaisesti eteenpäin, vaan välillä tulee takapakkeja joista täytyy taas jatkaa eteenpäin.

8.2 Kulttuuri

Kulttuurierot luovat omat haasteensa asiakassuhteessa. Haasteet liittyvät eniten kommunikointitapoihin ja luottamuksen saavuttamiseen. Asiakkaan on vaikea luottaa terapeuttiin, jos omassa maassa ei sellaisia ole. Myös käsitys mielenterveydestä voi olla erilainen ja puhe mielenterveydestä pelottavaa. Asiakkaan odotukset saatavasta avusta ja sen luonteesta eivät välttämättä vastaa meidän todellisuuttamme. Osa maahanmuuttajista uskoo työntekijän voivan auttaa konkreettisissa asioissa. Erilaiset tavat puhua asioista ja eri merkitykset voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä. Esimerkiksi perhe voi tarkoittaa eri asiaa ulkomaalaiselle ja suomalaiselle.

...tää on niinku just se kans ku joku puhuu perheestä joku Afrikasta koto-
sin oleva puhuu perheestä ja siin rupee tuntumaan siltä et nyt on joku muu
täs on joku muu kun mitä minä ajattelen perheellä ni mä kysyn et puhutko
sinä kylästä kuinka monia sinun perheeseesi kuuluu siis ihan selkeesti
mulla on aina se asiantuntija siel huoneessa... (H2)

Avain kulttuurierojen ylittämiseen on työntekijän avoimuus ja asiakaslähtöinen työote. Työntekijä voi kysymällä varmistaa, että molemmat puhuvat samasta asiasta. Mitään ei saa olettaa tai pitää itsestäänselvyytenä. Asiakkaan pitää saada tilaa olla yksilö oman kulttuurinsa sisällä. Asiakas ei ole koskaan stereotyyppinen kulttuurinsa edustaja ja työntekijää auttaa tässä omien ennakkoluulojen tiedostaminen. Tämä mahdollistuu, kun työntekijä on varma omassa kulttuurissaan ja tuntee oman kulttuurinsa sekä osaa arvioida sitä kriittisesti.

...tietysti sitte ne omatki vaikka sitä haluaa ajatella että on niin avaramie-
linen ja ja ei ajattele ei oo mitään ennakkoluuloja tai ennako-odotuksia
mut kyl niitä sitte siel saattaa kuitenkin olla et niitten tiedostaminen on tosi

tärkeitä että et niinku jotenki osaa osaa niinku tunnistaa sen et jos ite alkaa vähän ajatella niinku jostain asiasta jotenki sen tyyppisesti... (H4)

Kulttuureista on löydettävissä yhtäläisyyksiä. Näiden esille tuominen auttaa asiakassuhteen etenemistä paremmin, kuin erojen korostaminen. Mielenterveys ja mielenterveyden häiriöt eivät ole kulttuurisidonnaisia. Ihmiset kuvaavat masennusta samoilla sanoilla ympäri maailmaa. Yhdistävä tekijä masennuksen hoidossa on puhuminen. Vain henkilö, jolle ongelmista puhutaan, on eri. Kulttuurierot eivät ole este, kun on tilaisuus ja tarve kohtaamiselle. Työntekijän pelot kulttuurierojen vaikutuksesta auttamistyöhön ovat usein liioiteltuja. Kulttuuria tärkeämpää on itse asiassa maahanmuuttajan sopeutumisprosessin ymmärtäminen.

... miten asiakkaat tulee muhun suhtautumaan, koska tiedossa oli jo että meille tulee paljon miehiä asiakkaaks ... mietin sitä et miten ihmiset pysyy lähtee puhuu mulle asioistaan koska mä olin nuori ja mä olin nainen mä olin kristitty ... mut että onneks jostain syystä niist ei oo muodostunu esteitä. (H5)

8.3 Tulkin käyttö

Monet työntekijät pelkäävät aloittaa työskentelyn tulkin kanssa. Pelot liittyvät omaan ammatillisuuteen ja tulkin käytön vaikeuteen. Tulkin käyttöön liittyy kuitenkin myöskin hyötyjä ja sen oppii tekemällä.

...siis tulkin käyttö on semmonen joka vaatii harjottelua siis sitä ei opi ei luentojen kautta eikä minkään muun kautta siinä saa ne tietyt perusjutut jotka on niinkun tää että sä puhut asiakkaalle vaik sul on tulkki huoneessa tulkki vaan kääntää ... myöskin että mä puhun ihan suoraan asiakkaalle ei siinä oo niinkun sen kummempaa... (H2)

Tulkin valinnassa tulee ottaa huomioon, että tulkki on ammattitaitoinen ja mielenterveystulkkauksiin sopiva. Asiakkaan toive tulkista on hyvä ottaa huomioon, mutta asiakkaan ystäviä tai sukulaisia ei saa käyttää tulkkina. Myös toive tulkin sukupuolesta on hyvä ottaa huomioon. Tulkkauksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tulkki ja asiakas puhuvat varmasti samaa kieltä ja murretta. Tulkki pitäisi tilata ajoissa ja varmistaa, että sama tulkki pysyy koko asiakassuhteen ajan. Työskennellessä työntekijä ohjaa tulkkaustilannetta ja puhuu suoraan asiakkaalle, jolloin tulkki vain kääntää. Työntekijän tulee kuitenkin huomioida tulkki työskentelyn aikana siten, että työntekijä pitää tarpeek-

si usein taukoja ja antaa tulkin kääntää loppuun asti. Tärkeää on kuunnella tulkkia huolellisesti, koska hän on asiakkaan ääni.

...asiakas saa puhua omaa kieltänsä jolloin niinkun ollaan varmat että ne asiat millä tavalla hän ne ilmasee niin ne on niinku ytimessä et jos esimerkiksi puhutaan englanniksi ni ja puhutaan tunneasioista ni voi olla et siin ei oo samaa kosketusta siihen tunteeseen ku se on tämmönen etäinen tämä toinen kieli...(H3)

...tavallaan myös se tulkin ja mun välinen suhde on sellasta asiakasta kannattelevaa et heil on sellanen tunne et täs on nyt itseasias kaks ihmistä niinku heitä varten...mä luulen et kulttuureistaki on oppinu tulkkien kautta aika paljo et sieltä saa aina tarkistettua monenlaisia asioita ja että se on mun mielestä kyllä sitte useimmiten asiakkaalle hyväks et meit on tässä niinku kaks. (H5)

Terapiatyössä huonolla kielitaidolla ei voi työskennellä. Tulkin välityksellä kummatkin osapuolet voivat puhua omaa äidinkieltään. Näin varmistuu, että käytetyillä sanoilla on varmasti oikeat merkitykset. Asiakstapaamisessa tulkin käyttö rauhoittaa tilannetta ja hidastaa rytmiä. Tämä antaa työntekijälle mahdollisuuden seurata asiakkaan elekieltä ja reaktioita. Hidas rytmi antaa aikaa ajatella, mitä itse seuraavaksi sanoo. Tilanteessa, jossa asiakas puhuu eri kieltä, kuulluksi tuleminen toteutuu kunnolla vain tulkin välityksellä.

8.4 Asiakaslähtöisyys

Haastateltavien näkemyksissä työstään tuli selkeästi esille asiakaslähtöisyyden tärkeys monikulttuurisessa työssä. Jokainen haastateltava SOS-keskuksen työntekijä korosti asennettaan siitä, kuinka asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakaslähtöinen työote on ratkaiseva erityisesti suhteen alkuvaiheessa, jossa rakennetaan luottamuksellista yhteistyösuhdetta. Toki asiakaslähtöisyys on tärkeää myös koko asiakassuhteen ajan.

8.4.1 Luottamus ja avoimuus

Asiakkaan luottamus työntekijään on yksi asiakassuhteen onnistumisen perusedellytyksiä. Työntekijän avoimuus auttaa alkuun luottamuksen saavuttamisessa. Tieto vaitiolovelvollisuudesta ja organisaation toiminnasta sekä työntekijän roolista yhteiskunnassa auttavat asiakasta luottamaan. Asiakkaalla on oikeus tietää, missä hän on ja millaista apua hän voi odottaa saavansa. Asiakkaalle on myös hyvä kertoa, mistä syistä Suomessa

yleensä hoitoon hakeudutaan ja minkälaisia ihmisiä muut asiakkaat ovat. Tämä normalisoi asiakkaan tunnetta omasta tilanteestaan. Avoimuuteen liittyy myös työntekijän tiedon tarve omasta kulttuuristaan ja suomalaisesta yhteiskunnasta, jotta hän voi neuvoa ja auttaa asiakasta. Työntekijä on vastuussa siitä, että asiakas ymmärtää suomalaisen auttamistyön periaatteet ja toimintatavat.

...eihän puhuminen auta ettekste voi tehdä jotain konkreettista...ykski sano et ku mä tällai puhun niin minä voin niin huonosti no työntekijä sanoo siten et just niin noin se toimii ne kokemukset on niin vahvoja et jopa puhuminen sattuu, mut kun on riittävän pitkää sitä puhunu ni se käy niin et olo helpottuu. (H3)

Luottamuksen saavuttamisessa tärkeää on asiakkaan aito kohtaaminen. Kuulluksi tuleminen ja aito kohtaaminen ovat perusta koko asiakassuhteelle ja ne edesauttavat luottamuksen syntymistä työntekijän ja asiakkaan välille. Asiakkaan tulee tuntea, että työntekijällä on aikaa ja halua kuunnella. Tällöin työntekijä on kiinnostunut asiakkaan elämästä ja valmis auttamaan.

...asiakkaalla on myös tarve lähteä purkamaan sitä pahaa oloa ja sit kun siihen eteen tulee ihminen joka on valmis olemaan läsnä ja kuuntelemaan...jotenkin sen viestii asiakkaalle et mä oon valmis tähän ja mä kestän sen mitä sä kerrot. (H5)

Kuulluksi tulemiseen liittyy myös asiakkaan odotusten selvittäminen ja tavoitteiden asettaminen yhdessä. Kun ongelma on yhdessä määritelty, voidaan asiakkaan kanssa tehdä sopimus tarkoituksenmukaisesta avusta. Sopimus on tärkeä, jotta kummatkin osapuolet tietävät, mitä ollaan tekemässä. Sopimus sitouttaa asiakkaan tekemään työtä tilanteensa parantamiseksi. Sopimuksen kautta asiakas motivoituu, kun hän voi seurata sopimuksen täyttymisen etenemistä eli tavoitteiden saavuttamista reaaliajassa. Sopimusta määriteltäessä oikeat ongelmat tulevat esille ja asiakkaalle hahmottuu realistiset tavoitteet tulevaisuuden suhteen.

8.4.2 Asiakkaan asiantuntijuus

Jokainen asiakas on oman kulttuurinsa asiantuntija. Samalla hän on myös yksilö omassa kulttuurissaan eikä pelkästään stereotyyppinen oman kulttuurinsa edustaja. Tämä on tärkeä ottaa huomioon niin, että se myös näkyy työntekijän toiminnassa. Työntekijää voi auttaa, jos hänellä on etukäteen jotain perustietoa asiakkaan kulttuurista. Tärkein

tiedonlähde on kuitenkin asiakas itse. Työntekijä voi aina kysyä asiakkaalta esimerkiksi sanojen merkityksiin ja kulttuurieroihin liittyvistä asioista.

...ihan selkeesti mulla on se asiantuntija siellä huoneessa, et juuri kun sanotaan tätä et pitäis kulttuurit tietää ni sehän on niinku päin mäntyä sinänsä eihän se haittaa jos sä tiedät jostain kulttuurista mut tärkeintä on se et sä osaat oman kulttuuris...huoneessasi on vieraan kulttuurin edustaja jolloin just tää ei itsestään selvää vaan kysyy. (H2)

Asiakaslähtöisyys vähentää työntekijän etukäiteistä tiedon tarvetta asiakkaan kulttuurista. Asiakkaan asiantuntijuus perustuu hänen omiin henkilökohtaisiin kokemuksiinsa ja näkemyksiin omasta kulttuurista. Tämän vuoksi on äärettömän tärkeää, että työntekijä kunnioittaa tätä asiantuntemusta. Monikulttuurisessa asiakassuhteessa avain toisen kulttuuristen ja persoonallisten piirteiden ymmärtämiseen on asiakas itse.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työmme tarkoituksena oli haastattelujen avulla selvittää SOS-keskuksen työntekijöiden työssään kehittämää hyviä käytäntöjä monikulttuurisessa mielenterveystyössä. SOS-keskuksen ulkomaalaisten kriisipalveluiden työntekijöillä on usean vuoden kokemus monikulttuurisesta mielenterveystyöstä. Heidän työssään on kokemuksen kautta muodostunut toimiva työtap, jota olemme työssämme tarkastelleet ja eritelleet hyviksi käytännöiksi. Työmme tulokset jakautuivat neljään eri teemaan; maahanmuuttajuus, kulttuuri, tulkin käyttö ja asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyys nousi haastatteluissa selvästi tärkeimmäksi tekijäksi onnistuneen auttamisprosessin saavuttamisessa.

Asiakaslähtöisyys on tärkeää kaikessa sosiaalialan työssä. Monikulttuurisessa työssä asiakaslähtöisyys korostuu vielä enemmän, koska asiakkaan ja työntekijän erilaisuus aiheuttaa korkeampia muureja luottamuksen syntymiselle. Työntekijän vieraus, vierasmaalaisuus ja uusi ympäristö aiheuttavat asiakkaalle epävarmuutta ja pelkoja työntekijän roolia ja asemaa kohtaan. Asiakaslähtöisyys näkyy työssä ennen kaikkea asiakkaan kunnioittamisena. Asiakkaalle annetaan tilaa olla yksilö, jonka omia mielipiteitä ja toiveita kunnioitetaan. Työtavat ja menetelmät tulisi valita asiakkaan mukaan. Maahanmuuttajuuteen liittyy vahvasti identiteetin tukeminen. Tässä asiakaslähtöisyys on tärkeässä asemassa. Asiakasta voidaan tukea vahvistamalla sitä, mitä asiakas on joskus

omassa maassaan ollut ja mitä hän kokee itselleen tärkeäksi. Asiakaslähtöisyys kulkee mukana toiminnassa koko asiakkuusprosessin ajan. Asiakaslähtöinen työtapana on myös olennainen keino kulttuurierojen ylittämiseksi.

Suhtautuminen kulttuurieroihin haasteena vaihteli haastateltavien välillä. Osa haastateltavista korosti tiedon hankkimista etukäteen. Osa oli sitä mieltä, että työ perustuu herkkyyteen ja avoimuuteen asiakastilanteessa. Tällöin työntekijä ei tarvitse paljon tietoa etukäteen, kun on valmis kysymään, eikä pidä asioita itsestäänselvyytenä. Jokainen asiakas on yksilö, ja herkkyydellä voi varmistaa myös, ettei tee liiallisia tulkintoja asiakkaasta kulttuurin perusteella. Yksi oivallus kulttuurieroihin liittyen on, että eroihin liittyy aina jokin yhdistävä tekijä. Yhdistävä tekijä asiakastyössä on esimerkiksi puhuminen. Jokaisessa kulttuurissa puhutaan jollekin, vain kohde vaihtelee kulttuurista riippuen. Yhdistävän tekijän avulla voi omaa työtään selittää asiakkaalle ja ankkuroida sitä asiakkaan omaan kulttuuriin. Myös Potocky-Tripodi korostaa asiakaslähtöisyyttä ja tämän suhteen tulokset ovat samankaltaisia. Yksilöllisyyden huomioiminen ilmeni sekä Potocky-Tripodin tutkimuksessa, että opinnäytetyömmme tuloksissa. Potocky-Tripodi kirjoittaa tutkimustaan kuitenkin amerikkalaisesta näkökulmasta. Hänen mukaansa työntekijän tulisi tutustua eri kulttuureihin etukäteen ja myös vapaa-ajalla osallistua etnisten yhteisöjen toimintaan ja tapahtumiin. Tämä ajatus ei näy opinnäytetyössämme ja se on Suomen mittakaavassa epärealistinen, koska täällä ei vielä ole suuria etnisiä vähemmistöjä, joilla olisi tiivis ja yhtenäinen kulttuuri.

Kulttuuria tärkeämmäksi muodostui maahanmuuttajuus itsessään ja maahanmuuttoprosessin ymmärtäminen. Kulttuuriset erot eivät selitä asiakkaan tilannetta täysin. Monikulttuurisessa mielenterveystyössä työntekijän omaa työtä helpottaa maahanmuuttoprosessin tunteminen. Näin työntekijä voi paremmin ymmärtää asiakkaan tilannetta ja reaktioita. Kokemus maahanmuutosta on ratkaiseva asiakkaan identiteetille ja sitä kautta koettelemus asiakassuhteelle. Kun työntekijä tuntee maahanmuuttoprosessin vaiheet, hän voi auttaa asiakasta ymmärtämään tunteitaan ja tilannettaan tutustuttamalla asiakkaan prosessin vaiheisiin. Myös Potocky-Tripodi käsittelee teoksessaan maahanmuuttoprosessia ja siihen liittyviä stressitekijöitä. Hänen mukaansa maahanmuuttoprosessin tunteminen auttaa työntekijää ymmärtämään asiakkaansa reaktioita ja pahan olon syyseuraussuhteita paremmin.

Tulkin käytössä avainasemassa on rohkeus ottaa ulkopuolinen ihminen työskentelemään rinnalla asiakkaan kanssa. Haastatteluista tuli esiin, kuinka tulkin käytön vaikeudet ovat vähäpätöisiä verrattuna siihen, miten monipuoliset hyödyt sillä on asiakassuhteelle ja työntekijän mahdollisuuksille kuunnella asiakasta. Tulkin käyttöä ei voi oppia kuin harjoittelemalla. Jos työntekijällä ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä, on tulkin mukaan ottaminen ehdoton edellytys kunnon asiakassuhteen alkamiselle. Vaikka molemmat osapuolet osaisivat jotain yhteistä kieltä, se ei ole yhtä varma ja monipuolinen työskentelykieli kuin oma äidinkieli. Sekä työntekijän, että asiakkaan olisi hyvä puhua omalla äidinkielellään. Potocky-Tripodi on tulkin käytön suhteen samoilla linjoilla. Hänen mukaansa ensiaskel asiakkaan sitoutumiseen on palvelun tarjoaminen asiakkaan omalla kielellä.

Monikulttuurinen mielenterveystyö on ennen kaikkea asennekysymys. Potocky-Tripodi kirjoittaa asenteen olevan ensimmäinen askel kohti kulttuurisesti pätevää työtä. Myös haastattelumateriaaleista ilmeni, kuinka monikulttuuriseen työhön liittyy monia pelkoja, jotka ovat loppujen lopuksi turhia. Pelot nousevat ennakkoluuloista ja stereotyyppisistä käsityksistä. Monikulttuurinen työ vaatiikin paljon kriittistä itsereflektiota henkilökohmaisella ja ammatillisella tasolla. Se voikin olla yksi suurimmista haasteista monikulttuurisen mielenterveystyön kehittymiselle käytännön työssä.

10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET KYSYMYKSET

10.1 Luotettavuus

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta on vaikeampi todentaa kuin kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia ei voi erottaa toisistaan yhtä selkeästi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullista tutkimusta tehdessä joudutaan jatkuvasti pohtimaan tehtyjä ratkaisuja ja näin ottamaan yhtä aikaa kantaa sekä analyysiin kattavuuteen että tehdyn työn luotettavuuteen. Yksittäisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan raportissa esitettyjen kuvausten, väitteiden ja selitysten perusteella. Perimmiltään tutkimuksen arvi-

oinnissa on kyse tutkimuksen sisältämien väitteiden perusteltavuudesta ja totuudenmukaisuudesta. (Eskola, Suoranta 2005: 2008, 212.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monesta näkökulmasta. Näitä näkökulmia ovat muun muassa relativistinen näkemys, reflektiivisen käytännön näkökulma ja realistinen luotettavuusnäkemys, jonka olemme valinneet opinnäytetyömme luotettavuuden arviointiin. Realistisessa luotettavuusnäkemyksessä tärkeää on tutkimusteksti. Tässä näkemyksessä on kyse siitä, kuinka pätevästi tutkimusteksti kuvaa tutkittua kohdetta. Tutkimusteksti kuvaa realistisesti ja mahdollisimman tyhjentävästi tutkimuksessa käytettyjä tutkimuskäytänteitä ja logiikkaa, jonka mukaan tutkimus etenee sekä kertoo tutkimuskohteesta totuudenmukaisesti. Se kertoo tarkasti mitä aineistonkeräyksessä ja sen jälkeen on tapahtunut. (Eskola, Suoranta 2005: 212, 219, 222.)

Olemme kuvanneet aineiston keruun ja analyysin selvästi. Olemme tehneet analyysin kirjoitetun teorian pohjalta, joten toteutus ja teoria ovat loogisia. Olemme analyysissä käyttäneet intuitiota, joka on myös perusteltu teoriassa. Vaikka aineistoa oli 59 sivua, saimme abstrahoimalla tiivistettyä sen neljään pääluokkaan. Jokaisesta aineistosta nousi selvästi nuo neljä tärkeintä asiaa. Haastateltavien tarkasti kuvaamat esimerkit havainnollistivat työnteon pääperiaatteita. Esimerkit lisäsivät huomattavasti litteroidun tekstin määrää, mutta samalla helpottivat luokittelua ja merkitysten löytämistä. Työn toteutus on kuvattu tekstissä yksityiskohtaisesti, ja se kuvaa totuudenmukaisesti työn toteutusta. Myös työn validiteetti on otettu huomioon. Tulkinnat ja johtopäätökset on tehty johdonmukaisesti aineistosta lähtien.

Realistisessa luotettavuusnäkemyksessä käytetään myös perinteisiä validiteetin käsitteitä. Sisäisellä validiteetilla viitataan tutkimuksen teoriaan ja käsitteistöön. Jotta tutkimus olisi sisäisesti validi, tulee sen teoreettisten lähtökohtien, käsitteellisten määritelmien ja menetelmällisten ratkaisujen olla loogisessa suhteessa toisiinsa. Ulkoinen validiteetti viittaa taas tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyteen. Ulkoinen validi toteutuu silloin, kun tutkimuskohdetta kuvataan juuri sellaisena kuin se on. (Eskola, Suoranta 2005: 213.)

Myös perinteinen reliabiliteetti kuuluu realistisen luotettavuusnäkemysten sanastoon. Reliabeli tutkimus tarkoittaa sitä, ettei tutkimuksessa ole sisäisiä ristiriitoja. Reliabiliteetin tarkistamiseksi on olemassa kolme eri tapaa: indikaattorien vaihto, useampi ha-

vainnointikerta ja useamman havainnoijan käyttö. Useamman havainnoijan käyttöä kutsutaan myös triangulaatioksi. Triangulaatiossa samaa ilmiötä tutkii useampi tutkija. Tutkijat neuvottelevat havainnoistaan ja heidän on päästävä yksimielisyyteen esimerkiksi aineiston hankinnasta, analysoinnista ja tulosten kirjoittamisesta. Useampi tutkija monipuolistaa tutkimusta ja tarjoaa laajempaa näkökulmaa. (Eskola, Suoranta 2005: 213,69.)

Reliabiliteetin varmistamiseksi käytimme työssämme useampaa havainnoijaa. Litteroinnin jälkeen jokaista haastattelua käsitteli kaksi opiskelijaa. Jokaisen luettua haastattelut loimme alustavat teemat intuitioon perustuen. Tämän jälkeen jokaista haastattelua käsitteli jälleen kaksi opiskelijaa. Kun aineisto oli jaettu alustaviin luokkiin, tiivistimme luokat neljään lopulliseen luokkaan. Tässä vaiheessa jokainen opiskelija luki kaikki haastattelut läpi ja sijoitti niistä nousevat asiat lopullisiin luokkiin. Näin varmistimme huomioivamme aineistosta kaikki merkitykselliset asiat. Vertailimme löytämiämme merkityksellisiä asioita keskenämme ja näin saimme kaikki huomioon otettavat seikat sisällytettyä neljään lopulliseen teemaan.

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on kiinnitetty huomiota aineiston yhteiskunnalliseen merkittävyyteen. Aineiston merkittävyys on hyvin suhteellinen asia. Tärkeää on kuitenkin, että tutkija osaa perustella työnsä tärkeyden. (Eskola, Suoranta 2005: 214). Tällä työllä koemme olevan tilausta sosiaalialan työkentällä. Tätä perustelemme muun muassa sillä, että työlle on selkeä tilaus. Yhteyshenkilömme Lena Bremer Suomen Mielenterveysseurasta ehdotti kyseistä aihetta ja koemme sen itse tärkeäksi. Maahanmuuton yhä lisääntyessä opinnäytetyöllemme on varmasti käyttöä.

Lisäksi huomiota kiinnitetään aineiston riittävyyteen ja analyysin kattavuuteen. Aineiston pitää kuvata tutkittavaa kohdetta mahdollisimman hyvin. Tärkeää on rajata aineisto vain tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellisiin lähteisiin. (Eskola, Suoranta 2005: 215). Olemme työssämme haastatelleet Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskuksen ulkomaalaisten kriisipalvelun työntekijöitä. Emme ole haastatelleet muita SOS-keskuksen työntekijöitä, koska se ei olisi vastannut tutkimuskysymykseen monikulttuurisesta mielenterveystyöstä. Haastattelimme kaikki viisi työntekijää. Näin saimme kattavan otoksen Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskuksen monikulttuurisesta mielenterveystyöstä. Emme myöskään haastatelleet muita tahoja, jotka tekevät töitä maahan-

muuttajien kanssa. Koimme aineiston koon ja käsittelyn helpommaksi, kun kyseessä on vain yksi tutkimuskohde.

Työmme analyysi on kattava. Analyysin teimme aineistolähtöisesti. Loimme alustavat luokat puhtaasti aineiston pohjalta. Lopulta päädyimme neljään teemaan, joiden perusteella kirjoitimme tulokset. Olisimme voineet ehkä tiivistää ensimmäiset 11 luokkaa ensin vielä hieman pienemmiksi ennen lopullista neljää teemaa. Emme nähneet sitä kuitenkaan tarpeelliseksi analyysivaiheessa. Lopulliset teemat olivat selkeitä heti ensimmäisen luokittelun jälkeen.

Huomioitava asia laadullisen aineiston arvioinnissa on analyysin arvioitavuus ja toistettavuus. Arvioitavuus tarkoittaa sitä, että lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä. Toistettavuudella viitataan siihen, että analyysissä käytetyt luokittelut ja tulkintasäännöt esitetään selkeästi. Periaate on se, että toinen tutkija voi sääntöjä soveltamalla tehdä samat tulkinnat aineistosta. Analyysissä aineiston käsittely tulee kirjoittaa auki, jotta lukija voi seurata tutkijan päättelyketjua ja perusteluja valinnoilleen kyseisessä työssä. (Eskola, Suoranta 2005: 215- 216.) Olemme pyrkineet kuvaamaan käyttämämme päättelyketjun mahdollisimman selkeästi. Varsinaisia luokittelu- ja tulkintasääntöjä emme ole voineet kirjata, koska työ on tehty aineistopohjaisen analyysin mukaan. Luokat on tehty puhtaasti aineistosta esiin nousseiden merkityksellisten lausumien pohjalta.

Olemme kuitenkin pyrkineet lisäämään työmme luotettavuutta nimenomaistamalla tulkintasääntöjä. Arvioitavuutta ja toistettavuutta voidaan lisätä luetteloidamalla aineisto, pilkkomalla tulkinnat riittävän pieniin vaiheisiin ja nimenomaistamalla selkeät ratkaisuja tulkintasäännöt. Tulkintasääntöjen nimenomaistaminen onnistuu siten, että tutkija laittaa tutkimustekstiin tulkinnan lisäksi nähtäväksi aineistokatkelmia. Näin lukija voi nähdä, mistä tulkinta on tehty ja hyväksyä tai kyseenalaistaa tehdyn tulkinnan. (Eskola, Suoranta 2005: 216- 217.) Olemme laittaneet tuloksien väliin suoria lainauksia haastateluaineistosta. Näin jokainen voi nähdä miten olemme aineistoa tulkinneet.

10.2 Eettisyys

Kaikenkattavaa ja aukotonta säännöstöä tutkimuseettisiin kysymyksiin ei ole. Eettiset ratkaisut tutkimuksessa on tutkijan tehtävä itse. Keskeisin jako eettisissä kysymyksissä

voidaan kuitenkin tehdä tiedon hankinnan ja tiedon käytön välillä. (Eskola, Suoranta 2005: 52.)

Tiedon hankintavaiheessa tärkeää on informoida haastateltavia tutkimuksen tarkoituksesta, sisällöstä ja käytöstä. Jokaiselle haastateltavalle on annettava riittävä informaatio tutkimuksen luonteesta ja tavoitteista sekä korostettava vastaamisen vapaaehtoisuutta. Haastateltavalle tulee antaa myös mahdollisuus muuttaa omaa lausuntoaan tai vetäytyä tutkimuksesta jälkikäteen, jos hän niin haluaa (Ruusuvuori, Tiittula 2005: 17). Myös tutkimuslupiin liittyvät asiat pitää selvittää jo tutkimuksen alussa. Lisäksi tutkimuksessa on noudatettava ihmisarvon kunnioittamisen periaatteita. Tutkittavaa ei saa vahingoittaa eikä loukata riippumatta tutkimuksen tarkoituksesta. Peruskysymyksiä eettisesti tehdys- sä tutkimuksessa ovat, mitä hyötyä tai haittaa haastateltaville tutkimuksesta on. Tärkeää on huomioida miten heidän yksityisyytensä ja tutkimuksen luottamuksellisuus turvataan sekä miten ollaan johdattamatta haastateltavia harhaan. Toisaalta pelkkä yksityisyyden ja luottamuksellisuuden turvaaminenkaan ei riitä, jos haastateltavat joutuvat muistelemaan ikäviä kokemuksia ja pahoittavat tästä mielensä. (Eskola, Suoranta 2005: 55- 56, 58.)

Annoimme haastateltaville tiedon haastattelujen tarkoituksesta ja käytöstä. Lisäksi tarjosimme haastateltaville mahdollisuuden korjata tai perua lausumiaan haastattelun jälkeen. Lähetimme litteroidun haastattelun jokaisen haastateltavalle sähköpostiin luettavaksi. Näin he saivat mahdollisuuden tarkistaa, mitä olivat sanoneet. Saimme tarkennuksia kahteen haastatteluun. Haastatteluissa oli kyse työntekijöiden omasta osaamisesta. Pyrimme luomaan sellaisen haastattelutilanteen, jossa haastateltavat uskaltavat arvioimaan omia työmenetelmiään ja niiden toimivuutta. Tämä oli tärkeää luotettavan aineiston kannalta. Työssämme painotimme onnistumisen kokemuksia ja etsimme tietoa ratkaisuvaihtoehdoista, joten haastateltavat eivät joutuneet tarkastelemaan oman työnsä laatua. He pystyivät vapaasti tuomaan esille työn onnistumisen kannalta tärkeiksi ko- kemiaan asioita.

Tietojen käsittelyn kaksi keskeistä käsitettä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Luottamuksellisuuteen liittyy se, ettei tutkijan pidä luvata enempää kuin pystyy käytän- nössä toteuttamaan. Tutkija ei voi luvata täyttä nimettömyyttä, jos se ei ole mahdollista. Jos tietoja hankittaessa on luvattu säilyttää anonymiteetti, on huolehdittava siitä, ettei haastateltavien henkilöllisyys paljastu. Tuloksia julkaistaessa on otettava huomioon,

mitä haastateltavista voi kirjoittaa. Pitää varmistaa, ettei heitä voi tunnistaa myöskään kuvasten perusteella, vaikkei yksittäisten henkilöiden nimiä tutkimustekstissä julkaista. Haastateltavien lähipiiri voi tunnistaa joitakin tutkittavia muiden yksityiskohtaisten tietojen perusteella. Tutkijan tulee huomioida tämä riski ja harkittava menettelynsä sen mukaisesti. (Eskola, Suoranta 2005: 56 57.)

Haastateltaville kerrottiin rehellisesti haastattelun tarkoitus ja tavoitteet. Heille kerrottiin haastattelujen nimettömyydestä ja tietojen luottamuksellisuudesta. Tutkimustekstissä emme mainitse yksittäisten työntekijöiden nimiä. Yhteyshenkilömme Lena Bremerin nimen mainitsemme hänen antamaansa lupaan vedoten. Raportissa käytämme suoria lainauksia haastatteluista. Näissä lainauksissa ei tule esille haastateltavan nimiä, eikä niissä ole mainittu yksityiskohtia, joiden perusteella haastateltava on tunnistettavissa. Tunnistamisen välttämiseksi olemme sekoittaneet haastatteluissa käyttämämme numeromerkinnät, joten ne eivät ole haastattelujärjestyksessä. Tietojen käsittelyssä olemme olleet huolellisia.

11 POHDINTA

Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen. Hiljaisen tiedon esiin saamiselle maahanmuuttajatyössä on siis tarvetta ja kysyntää. Tarve- ja kysyntälähtöisyys ovat hyvän käytännön ominaispiirteitä. Suomen Mielenterveysseura pitää tärkeänä, että heidän työntekijöillään olevaa ammattitaitoa tuodaan esille muidenkin sosiaalialan toimijoiden hyödynnettäväksi.

Hyvän käytännön erityispiirteitä ovat tuloksellisuus ja toimivuus. Työssämme hyvien käytäntöjen toimivuus tulee todistettua työntekijöiden vankalla kokemuksella. Kokemus on tässä tapauksessa näyttö käytäntöjen toimivuudesta. Työntekijät ovat omassa työssään testanneet menetelmiensä vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Emme haastatteluissa kyselleet työntekijöiltä heidän työn kehittämisen prosesseistaan, mutta oletamme, että heidän työmenetelmänsä ovat saaneet työyhteisön hyväksynnän ja niitä on kehitetty sellaisiksi, millaisina ne haastatteluissa kuvattiin. Vastauksien samankaltaisuus tukee tätä päätelmää.

Hyvän käytännön tulee saada laajaa hyväksyntää ja yhteistä kehittämisvastuuta ollakseen hyvä käytäntö. Yhteinen kehittämisvastuu toteutuu työssämme siten, että opinnäytetyön tekijöinä olemme vastuussa tulosten tuottamisesta ja niiden luotettavuudesta. Suomen Mielenterveysseuralla on vastuu tulosten levittämisestä ja hyödyntämisestä. Suomen Mielenterveysseuran toimenkuvaan kuuluu asiakastyön lisäksi yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja tiedon levittäminen seuran ulkopuolelle. Suomen Mielenterveysseuran SOS-keskus saa työmme avulla mallinnettuja käytäntöjä, jotka toimivat työvälineinä monikulttuurisen osaamisen levittämisessä yhteistyötahoille yksityisellä, julkisella ja kolmannella sektorilla.

Hyvän käytännön määritelmään kuuluu hyvien käytäntöjen mallintaminen ja tuotteistaminen. Tarkoituksemme oli koota työstämme pieni opasvihko, jotta hyvien käytäntöjen hyödynnettävyys ja käytettävyys olisi ollut mahdollisimman laajaa. Resurssien puuttuessa vihko jäi toteuttamatta. Olemme kuitenkin mallintaneet hyvät käytännöt työssämme sellaiseen muotoon, että ulkopuolinen maahanmuuttajien kanssa työskentelevä voi hyödyntää niitä ja siirtää käytäntöjä omaan työhönsä. Jos ulkopuolinen henkilö kokee työssään käytännöt hyväksi, hän voi levittää niitä omassa työyhteisössään ja parhaimmillaan niistä muodostuu osa normaalitoimintaa. Hyvät käytännöt ovat jossakin määrin tilannesidonnaisia, mutta hyvien käytäntöjen piirteisiin kuuluu myös niiden siirrettävyys ja levitettävyys. Hyviä käytäntöjä sovellettaessa täytyy kriittisesti arvioida niiden soveltuvuutta kyseiseen toimintaan ja työyhteisöön.

Saamamme hyvät käytännöt vastaavat hyville käytännölle määritellyjä ominaispiirteitä. Kun tarkastellaan hyviä käytäntöjä toiminnan eri tasoilla, voidaan erotella toisistaan niksit, hyvät käytännöt ja sosiaaliset innovaatiot. Opinnäytetyömme hyvät käytännöt asettuvat osaamisen eri tasoille. Asiakaslähtöisyys on enemmän viitekehys ja asenteellinen lähtökohta koko työlle, kun taas tulkin käyttö on konkreettinen taito, joka pitää opetella. Myöskään ilman tulkkia työskentely ei kuitenkaan onnistu. Hyvät käytännöt voivat saada aikaan myös parempia työmenetelmiä. Opinnäytetyöhön kootut hyvät käytännöt voivat muuttaa yksittäisten ammattilaisten työtapoja sekä sitä kautta vaikuttaa myös työyhteisöihin ja yleisiin toimintatapoihin.

Tarkoituksemme oli muuntaa hiljainen tieto näkyväksi saadaksemme hyvät käytännöt esille. Onnistuimme hiljaisen tiedon teknisten osa-alueiden, eli ammattitaidon ja tieto-

taidon näkyväksi tekemisessä. Käsitteellistäminen kirjalliseen muotoon pitää hiljaisen tiedon näkyvänä ja mahdollistaa sen hyödynnettävyyden. Hiljaisen tiedon käsite sisältää myös kognitiivisia tekijöitä. Nämä ovat malleja, joilla ihmiset ymmärtävät ja selittävät ympäröivää todellisuutta. Nämä mallit ovat niin henkilökohtaisia ja sisään rakentuneita, että niiden esiintuominen on vaikeampaa. Nämä asiat heijastuvat kuitenkin työntekijöiden asenteissa ja tavassa toimia. Uskomme, että näkyväksi tehdyllä hiljaisella tiedolla ja siitä johdetulla hyvillä käytännöillä on mahdollisuus muuttaa asenteita ja käsityksiä ympäröivästä todellisuudesta, jos muutkin sosiaalialan työntekijät kokevat ne hyödyllisiksi työssään maahanmuuttajien kanssa. Opinnäytetyömme hyvät käytännöt ovat välineitä asiakkaan kohtaamiseen ja yhteyden saamiseen monikulttuurisessa työssä.

Vaikka pidämme työmme tuloksia hyödynnettävänä sosiaalialan työssä, se ei kuitenkaan kerro suoria vastauksia siitä, kuinka haastavista tilanteista monikulttuurisessa työssä voi selvitä. Emme työssämme esitelleet erilaisia konkreettisia neuvoja kattavasti, vaan keskityimme kuvaamaan asiakassuhteen onnistumisen kannalta merkittäviä elementtejä yleisellä tasolla. Jos olisimme toteuttaneet opaskirjan, olisi siihen voinut koota haastatteluissa esiin tulleita yksityiskohtaisempia esimerkkejä asiakastilanteista. Nyt opinnäytetyö toimii pikemminkin viitekehystenä asiakkaan kohtaamiseen. Löytämämme ratkaisumallit liittyvät työntekijän asennoitumiseen, ja siihen miten hän kohtaa asiakkaan työssään. Parhaimmillaan työmme voi toimia kynnyksen madaltajana monikulttuuristen asiakkaiden kohtaamisessa.

Jatkossa aihetta voisi tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Olisi mielenkiintoista tietää, ovatko asiakkaat samaa mieltä asiakassuhdetta kannattelevista elementeistä. Aluksi suunnittelimme tekevämme opinnäytetyömme haastatteleamalla asiakkaita, mutta koimme sen liian hankalaksi ja työlääksi, koska kaikissa haastatteluissa olisi ollut tarpeen käyttää tulkkia. Tällaisia haastatteluja tehdessä olisi hyvä olla kokemusta monikulttuurisesta kommunikaatiosta, jotta tutkimuksen luotettavuus toteutuisi. Opinnäytetyömme voi antaa ajatuksia siitä, minkälaisen teemojen kautta voi lähteä liikkeelle tutkittaessa monikulttuurista mielenterveystyötä asiakkaan näkökulmasta.

LÄHTEET:

- Alitolppa-Niitamo, Anne 1993: Kun kulttuurit kohtaavat. Keuruu: Otava.
- Alitolppa-Niitamo, Anne - Fågel, Stina, (toim.) Söderling, Ismo 2005: Olemme muuttaneet. Vammalan kirjapaino Oy
- Arnkil, Tom Erik - Seikkula, Jaakko - Arnkil, Robert 2005: Hyvien käytäntöjen tutkitavuudesta, siirrettävyydestä ja jatkuvuudesta. Artikkel. Yhteiskuntapolitiikka 6/2005.
- Aro, Timo - Kuoppala, Mikko – Mäntyneva, Päivi 2004: Hyvästä paras : jaettu kehittämisvastuu ESR-projekteissa : Hyvät käytännöt –käsikirja. Helsinki: Työministeriö
- Eskola, Jari - Suoranta, Juha 2005: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Heiskanen, Tarja- Salonen, Kristiina 1997: Miten hoidan mielenterveyttäni. Suomen Mielenterveysseura SMS- Tuotanto/ SMS- Julkaisu. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Helsingin kaupunki 2004: Helsingin kaupungin mielenterveysopas. Verkkojulkaisu. <<http://www.hel2.fi/terveyskeskus>> Luettu: 24.9.2007
- Hirsjärvi, Sirkka - Hurme, Helena 2001: Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ihanus, Juhani - Fredriksson, Jorma 1999: Lukion psykologia 5, Persoonallisuus ja mielenterveys. Jyväskylä: Kirjapaino Oy
- Janhonen, Sirpa- Nikkonen, Merja 2001: Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WS Bookwell Oy
- Kirjonen, Juhani 2006: Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa Kehittämistyön riskejä. (toim.) Karjalainen, Vappu - Seppänen-Järvelä, Riitta. Vaajakoski: Gummerus.
- Kolehmainen, Anja 2004: Jaksamisohjelmalta täysi tusina malleja hiljaisen tiedon siirtoon. Verkkodokumentti. Päivitetty 28.6.2004. <www.mol.fi> Luettu 20.1.2007.
- Kouki, Satu- Pitkänen, Pirkko 1999: Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaisytyössä. Helsinki: Oy Edita Ab
- Kuka on pakolainen 2006, Pakolaisapu. Verkkodokumentti. Päivitetty 12.10.2006. <www.pakolaisapu.fi> Luettu 1.11.2006.

- Linturi, Hannu: Hiljainen tieto. Verkkodokumentti. Päivitetty 25.9.2007. <nexusdel-fix.internetix.fi/> Luettu 25.9.2007.
- Mielenterveyslaki 1990/1116. FINLEX - Ajantasainen lainsäädäntö. Verkkodokumentti. <www.finlex.fi> Luettu 10.10.2006.
- Muurinaho, Jyrki 1999: Ulkomaalaisten kriisikeskus 1989-1999. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura.
- Mäkelä, Klaus 1992: Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.
- Potocky-Tripodi, Miriam 2002: Best Practices for Social Work with Immigrants and Refugees. New York: Columbia University Press.
- Ruusuvuori, Johanna - Tiittula, Liisa 2005: Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino.
- Saaranen Anita – Puusniekka Anna 2006: KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> Luettu: 11.3.2007
- Sue, Derald Wing – Sue, David 1999: Counseling the culturally different: theory and practice. New York: John Wiley & Sons.
- Koivunen, Mari 2000: Tienviittoja kunnan mielenterveystyön suunnitelman laatimiseen. Vantaa: K-Print Oy.
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi Anneli 2004: Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vehviläinen, Jukka 2006: Nuorten osallisuushanke 2003-2007: Nuorten osallisuushankkeen hyvät käytännöt. Helsinki: Opetushallitus.
- Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys 2005: Käsitteitä ja määritelmiä. Verkkodokumentti. Päivitetty 2005. < www.yhdenvertaisuus.fi > Luettu 01.11.06.
- Vahtio, Eeva-Leena: Työelämäosaamisen edistäminen Pirkanmaalla. Verkkodokumentti. Päivitetty 11.5.2006. < www.worklifeability.fi> Luettu 19.7.2007
- Virtanen Ilkka: Hiljaisen tiedon ongelma- kuinka hiljaista tieto on? Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Päivitetty 20.6.2006. <tutkielmat.uta.fi > Luettu: 1.10.2007.
- Vuosikirja 2005: Suomen Mielenterveysseura. Helsinki: Edita Prima Oy.

KIRJALLISUUTTA

Ahvenainen, Sirkka 1994: Kasvokkain pakolaisuuden kanssa - vastaanottokeskuksen arkipäivää. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu.

Frisk, Tarja - Antila, Pekka 2004: Kohti työssäoppimisen hyviä käytäntöjä. Helsinki: Educa-instituutti.

Haltia, Petri - Kivinen, Kari 1995: Ammattien tutkiminen ja ammattitutkinnot. Helsinki: Opetushallitus.

Liebkind, Karmela 1994: Maahanmuuttajat - Kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Maijala, Tuula 1998: Sosiaalityö ammattina Suomessa 1987-1997 ja tulevaisuuden haasteet kvalifikaationäkökulmasta. Helsinki: Helsingin yliopisto, opinnäytetyö.

Pawson, Robert - Tilley, Nick 1997: Realistic Evaluation. London: Sage Publications.

Ruhanen, Milla - Martikainen, Tuomas 2006: Maahanmuuttajaprojektit: hankkeet ja hyvät käytännöt. Helsinki: Väestöliitto.

HAASTATTELU

POHJUSTUS

Aiomme tutkimuksellamme kartoittaa hyviä käytäntöjä monikulttuurisesta mielenterveystyöstä. Tarkoitus on, että muutkin mielenterveystyöntekijät voisivat tulevaisuudessa saada paremmat valmiudet monikulttuuristen asiakkaiden kohtaamiseen. Asiakassuhteen kannalta tärkeät tekijät ovat erilaisia kuin valtaväestön kanssa työskennellessä. Haluamme työllämme jakaa tiedän mielenterveystyön tietouttanne myös muiden käyttöön.

Aluksi kerron hieman työmme luottamuksellisuudesta. Nauhat litteroidaan ja analysoinnin jälkeen hävitetään. Litteroidusta aineistosta ei tule esille haastateltavan henkilöllisyys ja haastattelun aikana esille tulleet esimerkit tai tarinat eivät päädy opinnäytetyöhön. Haastattelija on vaitiolovelvollinen kuulemistaan asioista ja haastateltava voi jälkikäteen korjata tai perua puheitaan.

ALOITUS: Kerro millaista työtä teet ja millaisia asiakkaita kohtaat työssäsi.

Mitä ongelmallisia/haasteellisia tilanteita **sinä** olet työssäsi kohdannut, kun olet työskennellyt maahanmuuttajien kanssa?

-kerro noin 4 tilannetta viimeisen vuoden ajalta

- Tilanne 1: -Kuvaile tilanne, mikä oli ongelma? (konteksti, ihmiset, vuorovaikutus, kulttuuri, fyysinen tila)
-Mikä oli ratkaisu? Miten päädyit tähän ratkaisuun?
-Mikä oli ratkaisun ydin? (oivallus)
-Onko ratkaisumallia sovellettu sittemmin? Miten se on toiminut?

Tilanne 2:

Tilanne 3:

Tilanne 4:

2 OSA: Yleiskysymys: Olemme jakaneet asiakassuhteen neljään eri vaiheeseen:

ASIAKKAAN VASTAANOTTAMINEN

ASIAKASSUHTEEN ALOITTAMINEN

ASIAKASSUHTEEN JATKAMINEN

ASIAKASSUHTEEN LOPETTAMINEN

Mihin järjestykseen laittaisit vaiheet ongelmallisuuden/haasteellisuuden perusteella vaikeimmasta alkaen?

- Pyydä kertomaan 1stä , miksi se on vaikeaa?
- Sama 2 sta

Ongelmallinen tilanne: Asiakastyössä esille nouseva merkityksellinen ja yleinen tilanne, johon haetaan ratkaisua